

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA-SANTADER**

**DIANA MILENA PEÑA BAUTISTA  
COD. 1094269590**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
PAMPLONA  
2015**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA-SANTADER**

**DIANA MILENA PEÑA BAUTISTA  
COD. 1094269590**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de  
Administradora de Empresas**

**DIRECTORA  
ANDREA RAMÓN**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PAMPLONA**

**2015**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	10
OBJETIVOS .....	11
GENERAL .....	11
ESPECÍFICOS .....	11
1 INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL .....	12
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.....	12
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	13
1.2.1 Logotipo - UNIDROGAS S.A.....	13
1.2.2 Misión.....	13
1.2.3 Visión.....	13
1.2.4 Objetivos de la Compañía.....	14
1.2.5 Valores Corporativos.....	15
1.2.6 Política de Calidad.....	15
1.3 DIAGNÓSTICO.....	16
1.3.1 Departamento de Contabilidad.....	16
1.3.2 Departamento de Bodega.....	16
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
1.3.3 Departamento de Ventas Institucionales.....	16
1.3.4 Droguerías.....	16
1.3.5 Marketing.....	17
1.3.6 Departamento de Personal.....	19
1.3.7 Departamento de Calidad.....	19
1.3.8 Estructura organizativa.....	20
1.3.9 Matriz de evaluación de factores internos (EFI).....	21
1.3.10 Matriz de evaluación de factores externos (EFE).....	22
1.3.11 Matriz de diagnóstico DOFA institucional.....	24
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA.....	27
1.4.1 Descripción.....	27
1.4.2 Funciones asignadas al estudio de la práctica.....	28
1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	29
1.5.1 Título.....	29
1.5.2 Objetivos.....	29
1.5.3 Objetivo General.....	29
1.5.4 Objetivos Específicos.....	29

1.5.5	Justificación.....	30
1.5.6	Cronograma.....	31
<b>2.</b>	<b>DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....</b>	<b>33</b>
2.1	TITULO.....	33
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	33
2.2.1	Manual de Procesos y Procedimientos como herramienta de control.....	33
2.2.2	Simbología ANSI.....	34
2.3	ELABORACION DEL MAPA DE MACROPROCESOS.....	36
2.3.1	Identificación de procesos de recursos humanos.....	37
2.4	ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL.....	39
<b>3.</b>	<b>DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIÓN DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A, BUCARAMANGA, SANTANDER.....</b>	<b>42</b>
3.1	Nomenclatura de Procesos.....	42
3.2	Proceso de selección.....	43
3.3.	Proceso de vinculación.....	46
3.4	Proceso de suministro de materiales.....	49
3.5	Proceso de afiliación a seguridad social.....	52
3.6	Proceso de control de créditos del personal.....	55
3.7	Proceso de manejo de la documentación referente a pago de ventas.....	63
3.8	Proceso de pago de seguridad social.....	66
3.9	Proceso de manejo de documentación de correspondencia de las droguerías, vendedores externos y vehículos de la empresa.....	69
3.10	Proceso de nomina.....	72
3.11	Proceso de liquidación de personal.....	75
<b>4.</b>	<b>SOFTWARE ERP MAIA DEPARTAMENTO DE PERSONAL.....</b>	<b>80</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>84</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>85</b>
	<b>ALCANCES DE LA PRACTICA.....</b>	<b>86</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>87</b>
	<b>INFOGRAFIA.....</b>	<b>88</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>89</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura N° 1</b> Logotipo de UNIDROGRAS S.A.....	13
<b>Figura N° 2</b> Pantallazo Software MAIA.....	80
<b>Figura N° 3</b> Página principal sistema MAIA.....	80
<b>Figura N° 4</b> Página Gestión sucursal.....	81
<b>Figura N° 5</b> Página Gestión de cargos.....	81
<b>Figura N° 6</b> Página Gestión de Departamento.....	82
<b>Figura N° 7</b> Pagina Gestión de Empleado.....	82
<b>Figura N° 8</b> Página Gestión Tipo Novedad.....	83

## LISTA DE GRAFICOS

<b>Grafico N° 1</b> Organigrama de UNIDROGRAS S.A.....	20
<b>Grafico N° 2</b> Mapa de macroprocesos estratégicos UNIDROGRAS S.A.....	36
<b>Grafico N° 3</b> División del departamento de personal.....	41
<b>Grafico N° 4</b> Proceso de Selección.....	45
<b>Grafico N° 5</b> Proceso de Vinculación.....	48
<b>Grafico N° 6</b> Proceso de Suministro de Materiales.....	51
<b>Grafico N° 7</b> Proceso de Afiliación.....	54
<b>Grafico N° 8</b> Proceso de Control de Créditos (libranzas).....	58
<b>Grafico N° 9</b> Proceso de Control de Créditos (facturas empleados).....	60
<b>Grafico N° 10</b> Proceso de Control de Créditos (otros créditos).....	62
<b>Grafico N° 11</b> Proceso de Manejo de la Documentación.....	65
<b>Grafico N° 12</b> Proceso de Pago de Seguridad Social.....	68
<b>Grafico N° 13</b> Proceso de Manejo de la Documentación de Correspondencia.....	71
<b>Grafico N° 14</b> Proceso de Nomina.....	74
<b>Grafico N° 15</b> Proceso de Liquidación de Personal.....	78

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla N° 1</b> Matriz EFl.....	21
<b>Tabla N° 2</b> Matriz EFE.....	23
<b>Tabla N° 3</b> Matriz DOFA institucional.....	26
<b>Tabla N° 4</b> Cronograma de actividades.....	32

## **ABSTRACT**

The company Druggists Union of Santander, UNIDROGAS S.A. is a corporation established in 1982, with corporate headquarters in the city of Bucaramanga, with a network of services in different cities of Santander, North of Santander, Cesar and South the Atlantic Coast.

Business practice as a form of degree work offers the professional future closer to the reality of the workplace, experience that begins with the preliminary characterization of the work area and beyond in the development of activities experience. Thus, the final report submitted, covers information collected and structured to give a preparation to the full development of the internship; institutional information of UNIDROGAS S.A, diagnosis with special focus to the area of Entities, functions as an intern and development of the proposed improvements for the company executed from the assigned unit is exposed.

In this vein, exercise not only meet an academic requirement to qualify for the professional degree, but allows a socialization of the work undertaken at this stage and encourages the application of knowledge in a real field.

This work is made with the company UNIDROGAS SA through the design and implementation of process maps and procedures in the area of audit personnel department structure activities aimed to streamline the accounting and financial aspects in the company and thus present an overview of its organizational system.

## RESUMEN

La empresa Unión de Droguistas de los Santanderes, UNIDROGAS S.A., es una sociedad anónima constituida en el año 1982, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, con una red de servicios en diferentes ciudades de Santander, Norte de Santander, Sur del Cesar y la Costa Atlántica.

La práctica empresarial como modalidad de trabajo de grado brinda al futuro profesional una experiencia más cercana a la realidad del campo laboral, experiencia que inicia con la caracterización preliminar del área de trabajo y trasciende en el desarrollo de las actividades. Así, el informe final que se presenta, abarca la información que se recopiló y estructuró para dar una preparación al desarrollo pleno de la pasantía; se expone la información institucional de UNIDROGAS S.A, el diagnóstico con enfoque especial al área de Entidades, las funciones como pasante, el desarrollo de la propuesta de mejoramiento para la compañía ejecutada desde la dependencia asignada y aspectos concluyentes de todo el proceso.

En este orden de ideas, el ejercicio no solo responde a una exigencia académica para optar por el título profesional, sino que permite una socialización de la labor emprendida en esta etapa y favorece la aplicación de conocimientos en un escenario real.

Este trabajo se elabora con la empresa UNIDROGAS S.A. a través del diseño e implementación de mapas de procesos y procedimientos en el área de Auditoría departamento de personal cuyo fin es estructurar actividades que permitan agilizar el aspecto contable y financiero en la empresa y de esta manera presentar una visión general del de su sistema organizacional.

## INTRODUCCIÓN

La práctica empresarial es un conjunto de actividades de estudio y trabajo, cuyo objetivo fundamental es ayudar a los jóvenes a conocer cómo es en realidad el mundo laboral para que se hagan más competentes para su futuro profesional.

Es por ello que en esta fase de la carrera profesional el estudiante adquiere las competencias necesarias para desenvolverse con solvencia en el exigente mundo empresarial. Más que sólo conocimientos teóricos, un profesional de hoy necesita contar con habilidades muy desarrolladas en liderazgo, trabajo en equipo, comunicación oral y escrita y búsqueda de información.

Por lo tanto su propósito es integrar la formación académica con la aplicación de conocimientos y desarrollo de competencias en el contexto empresarial.

Este trabajo se elabora con la empresa UNIDROGAS S.A. a través del diseño e implementación de mapas de procesos y procedimientos en el área de Auditoría departamento de personal cuyo fin es estructurar actividades que permitan agilizar el aspecto contable y financiero en la empresa y de esta manera presentar una visión general del de su sistema organizacional.

## **OBJETIVOS**

### **General**

- Demostrar a través de la experiencia práctica los conocimientos adquiridos en el proceso de formación profesional, por medio de soluciones a situaciones encontradas en el departamento de Auditoria de la Empresa UNIDROGAS S.A, municipio de Bucaramanga, Santander durante el segundo semestre de 2015.

### **Específicos**

- Identificar las etapas y procesos con los que cuenta la empresa.
- Determinar los factores que influyen positiva y negativamente en el Departamento de Auditoria de la Empresa UNIDROGAS S.A.
- Analizar la información encontrada a través de un manual de procesos y procedimientos
- Socializar los resultados obtenidos durante el desarrollo de la práctica empresarial con el fin de dar a conocer la importancia de los manuales de procesos y procedimientos en la empresa.

## **1 INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.**

UNIDROGAS S.A. es una compañía privada (familiar), fue creada el 16 de abril de 1982 en la ciudad de Bucaramanga-Santander, por el señor Juan Francisco Suarez Solano quien es el dueño y Representante Legal. La empresa cuenta con domicilio en la calle 56 N° 22-54 y cuya razón social fue modificada según escritura pública 1072 de fecha 12 de junio de 1996 de la notaria novena del circulo notarial de la capital santandereana, donde consta que la sociedad UNIDROGAS S.A, reformo sus estatutos y en adelante se denominara “UNION DE DROGUISTAS DE LOS SANTANDERES S.A, UNIDROGAS S.A”; teniendo como objeto social la “adquisición, distribución, venta y dispensación de toda clase de productos farmacéuticos para consumo humano o animal, cosméticos, perfumería en general y demás productos químicos”.

Desde ese entonces UNIDROGAS S.A ha adquirido un carácter de posicionamiento progresivo aumentando participación en el mercado incrementando su cobertura nacional en el oriente, costa, eje cafetero, centro y Leticia con cerca de 405 puntos de venta representados en cadenas de droguería propia y aliada; entre las propias se pueden mencionar los dispensarios UNIDROGAS y la cadena de droguerías Alemana. Hoy cuenta con sedes administrativas en Barranquilla, Bogotá, Cúcuta y Bucaramanga; con 32 años en el mercado UNIDROGAS S.A es fuente de empleo y progreso regional.

UNIDROGAS S.A. ha cumplido a plenitud las etapas de diseño, implantación, revisión y mejora necesarias para la implementación efectiva de su sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008, el cual le brinda a la compañía un estilo de vida competitivo en la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano, optimizando procesos y buscando siempre la mejora continua, como resultado de la auditoria de otorgamiento realizada por el ICONTEC se obtuvo un concepto favorable por parte del equipo auditor, indicando que la Certificación del Proceso de Comercialización y Distribución de Medicamentos para el Consumo Humano a través de Licitaciones y Ventas Directas, es todo un hecho desde 2013.

## 1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

### 1.2.1 LOGOTIPO - UNIDROGAS S.A.



Figura Nº 1 Logotipo de UNIDROGAS S.A

### 1.2.2 Misión.

Proveer medicamentos para el consumo humano a través de un excelente servicio a los mejores precios del mercado, con los mejores estándares de adquisición y garantizando las buenas prácticas de almacenamiento, además de la eficacia de nuestros productos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad en general y al desarrollo de la región; logrando un crecimiento permanente de nuestros colaboradores y un rendimiento justo a sus accionistas.

### 1.2.3 Visión.

La unión de droguistas UNIDROGAS S.A. para el 2015 mantendrá y afianzará el posicionamiento geográfico-comercial en el nororiente del país; brindando la más alta calidad en la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano, desarrollándose estratégicamente en la conquista del mercado suroriental del territorio nacional.

#### **1.2.4 Objetivos de la Compañía.**

La empresa UNIDROGAS S.A. ha definido como objetivos de calidad los siguientes:

- Disponer de un amplio surtido de productos que nos presente siempre como la primera opción de compra y conduzca a la fidelización de nuestros clientes.
- Establecer una cultura de servicio al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.
- Suministrar a nuestros clientes productos farmacéuticos en condiciones de oportunidad, flexibilidad y buen manejo, brindando el respaldo que requieren.
- Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas, aprovechando la experiencia y conocimiento del negocio.
- Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan orientar sus acciones hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas.
- Establecer y mantener la infraestructura necesaria para garantizar el soporte a las operaciones de la empresa, generando oportunidades para la concentración de esfuerzos en la razón de ser del negocio.

### 1.2.5 Valores Corporativos.

- **Enfoque al Cliente:** Concentración de esfuerzos y recursos de la empresa para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfaciendo sus requisitos y esforzándose en exceder las expectativas de los mismos.
- **Aliados Estratégicos:** Generación de valor y crecimiento, en forma mancomunada, con sus proveedores.
- **Desarrollo Integral:** Bienestar integral proporcionado al talento humano con que se cuenta, mediante la proyección e impulso de habilidades, capacidades y recursos.
- **Gestión Responsable:** Preocupación continúa por el entorno, materialización del compromiso que tiene la organización con el desarrollo de la sociedad circundante, cuidado e impulso de la población y del medio ambiente.
- **Orientación al Logro:** Generación de valor económico para proyectarse al futuro y brindar bienestar a inversionistas, asegurando el cumplimiento de las metas trazadas y la operación en procura del alcance de los objetivos propuestos.

### 1.2.6 Política de Calidad.

Es política de calidad de UNIDROGAS S.A satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través del cumplimiento de sus requisitos, garantizando siempre un adecuado stock de medicamentos, lo cual redundará en su beneficio y fidelización, apoyados en el talento humano de nuestros colaboradores, en sistemas tecnológicos adecuados y en el mejoramiento continuo de sus procesos.

## **1.3 DIAGNÓSTICO**

### **1.3.1 Departamento de Contabilidad**

Registra oportunamente las operaciones contables de los movimientos de cada una de sus sucursales que inciden en los resultados para la toma de decisiones tanto gerenciales como administrativas, es un departamento eminentemente técnico, conformado por un líder de contabilidad (Contadora Pública), y catorce auxiliares que de manera sistemática (Programa MAIA) controlan las operaciones y mantiene la información financiera dentro de las normas de contabilidad que rigen la profesión.

### **1.3.2 Departamento de Bodega**

No solo es el espacio disponible para el almacenamiento y manipulación de los fármacos, sino que además programa la adquisición de mercancía, bajo la responsabilidad de mantener un stock suficiente de suministros, ordenar el adecuado mantenimiento y conservación de mercancía e insumos, de igual manera llevar actualizados el registro de ingresos y egresos de bodega y reportarlos a contabilidad, recibir la mercancía, controlar y documentar devoluciones, surtir oportunamente a las sucursales (locales y provincias).

### **1.3.3 Departamento de Ventas Institucionales**

Mantiene las relaciones directas desde sus puntos de venta con convenios realizados tanto con distintas IPS como EPS para la entrega de medicamentos a los usuarios de las diferentes entidades de salud; así como de la respectiva facturación y verificación de todos los requisitos establecidos para su entrega válida y la rendición de informes los cuales permiten controlar la buena gestión de todos los convenios de la empresa con las demás entidades.

### **1.3.4 Droguerías**

Conformado por un grupo de coordinadores y supervisores en las diferentes zonas del país los cuales se encargan de velar por la buena gestión de cada una de las droguerías que conforman UNIDROGAS, regulados bajo políticas que debe cumplir cada empleado involucrado en la empresa lo cual genera beneficios para las dos partes promoviendo el orden y la eficiencia en sus operaciones, los cuales se ven reflejados en sus resultados.

### 1.3.5 Marketing

**En cuanto al Servicio, se puede identificar que:** UNIDROGAS S.A enfoca su principal actividad hacia la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano, mediante dispensación y/o suministro de los mismos en diferentes puntos del país según convenios o licitaciones con empresas del sector público y privado. Al hablar de usuario final, Unidrogas S.A satisface diversas necesidades derivadas de la salud y el cuidado humano; los medicamentos por su naturaleza preservan la vida, mejoran las condiciones de calidad física y mental.

**En referencia al ciclo económico** en que se encuentra, se puede identificar que está en etapa de madurez, pues se ha consolidado a través de 32 años en el mercado como una de las que más vende en la región aumentando su cobertura al carácter nacional. Para dar peso a ello, está previsto seguir creciendo a través de la adquisición de nuevos proyectos.

Sin duda, se puede identificar que el servicio más rentable de Unidrogas es la comercialización de medicamentos (Venta) directamente en sus puntos y la adjudicación de licitaciones con entidades nacionales.

**Al hablar de una política de Precios:** se logra identificar que son establecidos en un consenso de la alta dirección posterior a una negociación adecuada desde la dependencia de compras, es decir se tiene en cuenta los precios sugeridos por los proveedores (laboratorios farmacéuticos) considerando beneficios mutuos que se traducen en porcentajes de utilidad por el ejercicio de comercialización tanto de adquisición directa como de intermediación. Estos acuerdos son llevados a gerencia para la aprobación final que a fin de cuentas busca la aceptación del usuario final.

**Los Canales de Distribución:** son una mezcla de clase detallista y mayorista, ya que se considera netamente el ejercicio de comercialización formando parte de la cadena de valor de los Laboratorios Farmacéuticos productores, así pues estos transfieren sus producción a UNIDROGAS S.A y la compañía los asigna a grandes empresas o a droguerías que dispensan finalmente a los consumidores. En este orden de ideas, se alcanza una cobertura dada principalmente por las sedes de Bucaramanga, Barranquilla, Bogotá, Cúcuta y a través de ellas se cubren las zonas de Santanderes (Oriente), Costa, Centro-Occidente (Antioquia, Cundinamarca), eje cafetero, así como sus 405 puntos entre droguerías y dispensarios a través de todo el territorio colombiano.

**La Publicidad por su parte:** es un ejercicio que incurre niveles de inversión medianos o bajos, UNIDROGAS S.A maneja primordialmente las visitas comerciales o TAT, excluyendo parcialmente los medios impresos o audiovisuales, pero que no representan una camisa de fuerza para los altos niveles de venta.

**Los Clientes de entidades en UNIDROGAS S.A:** son principalmente las grandes empresas del sector público y privado prestadoras de servicios de Salud, Educación, servicios públicos, etc. Son Entidades generalmente grandes, nombrando entre otras a Universidades como la UIS, instituciones como el Sena, Hospitales, Clínicas como la FOSCAL , EPS,IPS, Aseguradoras, Policía Nacional, Fiscalía, etc. Para los clientes de UNIDROGAS S.A el proceso típico de toma de decisión de compra esta derivado del canal de negociación establecido siendo principalmente los Convenios y las Adjudicaciones de licitaciones.

Las variables clave en la decisión del proceso de compra radican esencialmente en los precios y la marca (laboratorios que los producen). La reputación del fabricante es un factor clave ya que el posicionamiento de estos en la industria farmacéutica es el resultado de un compromiso de años de trabajo por la salud de los usuarios, así, las grandes marcas son las más solicitadas por los clientes.

Además, el proceso de compra por efectuarse en gran parte bajo el sistema de crédito, es otro factor clave ya que se brindan facilidades (plazos de pago) respaldados de certificaciones de seriedad (Pólizas de seguro por este concepto), compromisos de pago.

**En cuanto al Mercado:** La posición de UNIDROGAS S.A es clara, participa con el 6,15 por ciento del mercado nacional relevante de minoristas de artículos farmacéuticos, de aseo y belleza; el 13,02 por ciento en la costa Atlántica, y el 2,53 por ciento en Antioquia<sup>1</sup>. Para UNIDROGAS S.A, permanecer en la industria es un reto ya que el negocio es cada vez más apretado y los consumidores acceden, en su orden, a las EPS, a las cajas de compensación y grandes superficies, por lo que las redes independientes como la compañía soportan más presión.

**Finalmente, se puede identificar que la Competencia:** Está dada por empresas del sector farmacéutico productoras y comercializadoras, e incluso los mismos laboratorios que proveen a UNIDROGAS S.A. Dentro de las empresas más cercanas en cuanto a tamaño y objeto económico, sobresale Farmasanitas S.A, Drogas la Economía, Suministros y Dotaciones S.A, Outsourcing Farmacéutico Integral S.A.S, siendo estos los competidores más fuertes para la compañía.

---

<sup>1</sup> Estadísticas manifestadas en el portal [www.portafolio.com](http://www.portafolio.com) considerando la compra final de la red de Pharmasaludero. Enero 19 de 2014.

### **1.3.6 Departamento de Personal**

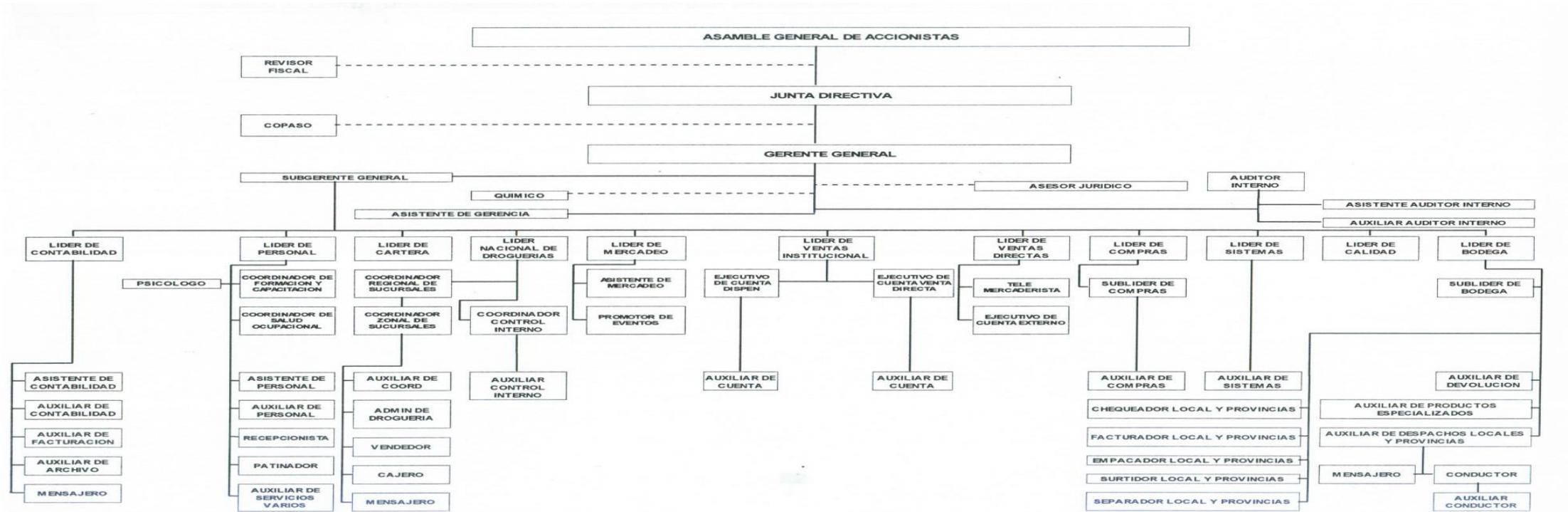
En este departamento se desarrollan actividades tales como el control de asistencia, formulación y pago de nómina, concesión de permisos, entrevistas de inducción, control de descuento en nómina, registros y estadísticas del personal, participación en la contratación colectiva (convenios con instituciones educativas), responsabilidad frente a la seguridad Social de cada empleado, prevención de riesgos laborales, entre otras funciones basadas sobre todo en la relación permanente con la parte laboral.

### **1.3.7 Departamento de Calidad**

Como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad, posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa. La gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa. En la misma, cualquier implementación se debe considerar las disposiciones de una compañía únicamente como requisitos mínimos. Es este caso debemos decir que este tipo de sistema de gestión de calidad debe evaluarse y poseer la certificación o el registro otorgado por el correspondiente organismo, de ahí la importancia del aseguramiento de la calidad en mantener el registro calificado de la ISO: 9001 /2008 realizada por el ICONTEC.

### 1.3.8 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Gráfico Nº 1. Organigrama de UNIDROGAS S.A



Fuente: Manual de Presentación Personal UNIDROGAS S.A.

### 1.3.9 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (EFI)

Con esta matriz se busca conocer de manera interna las fortalezas y debilidades que presenta la empresa Unidrogas S.A.

<b>FORTALEZAS</b>				
<b>Nº</b>	<b>FACTOR O VARIABLE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL PONDERADO</b>
1	Presencia en varias ciudades del país	0,16	4	0,64
2	Manejo de productos fabricados por laboratorios de excelente calidad.	0,1	3	0,3
3	Actualmente tiene más 350 sucursales/droguería en el país.	0,12	3	0,36
4	Gran experiencia en el mercado	0,12	3	0,36
5	Excelente infraestructura y tecnología para realizar las actividades de trabajo	0,13	3	0,39
<b>DEBILIDADES</b>				
1	Algunos de los procesos siguen ejecutándose manualmente generando atrasos e ineficiencia.	0,09	2	0,18
2	Falta de capacitación al personal.	0,07	2	0,14
3	Estudios de mercados esporádicos.	0,08	1	0,08
4	Falta de comunicación entre los departamentos.	0,06	1	0,06
5	Bajos salarios (inconformismo de los empleados).	0,07	2	0,14
<b>TOTALES</b>		<b>1</b>		<b>2,65</b>

**Tabla Nº 1** Matriz EFI

### **Interpretación de los Resultados de la Tabla N° 1 Matriz EFI.**

De acuerdo al resultado obtenido de 2.65 que está por encima del promedio que es 2.5 significa que la empresa internamente se encuentra en un estado sobresaliente que fácilmente puede seguir mejorando, al crear e implantar nuevas estrategias tanto a nivel económico, sistemático y organizacional.

El aporte del practicante debe enfocarse al área de trabajo asignada, y a través de esta matriz se puede observar que algunos procesos se ejecutan manualmente los cuales generan atrasos, perdida de descuentos, no hay claridad de la información entre los departamentos de la empresa y otras falencias que se pueden mejorar a través de nuevos procesos y herramientas que faciliten y agilicen los procesos del departamento de contabilidad.

### **1.3.10 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (EFE)**

Con esta matriz se busca conocer de manera externa las oportunidades y amenazas que presenta la empresa Unidrogas S.A.

<b>OPORTUNIDADES</b>				
<b>Nº</b>	<b>FACTOR O VARIABLE</b>	<b>PESO</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL PONDERADO</b>
1	Expansión de la empresa en nuevas ciudades	0,1	3	0,3
2	La industria farmacéutica representa alto poder adquisitivo.	0,15	4	0,6
3	Participación en diferentes actividades en alianzas con grandes empresas	0,17	4	0,68
4	Alto grado de oferta de mano de obra.	0,08	3	0,24
5	Por su prestigio puede crear uniones estratégicas con empresas	0,14	3	0,42
<b>AMENAZAS</b>				
1	Entrada de nuevos competidores y crecimiento de los actuales	0,08	2	0,16

<b>2</b>	Incremento del mercado ilegal de productos farmacéuticos.	0,05	2	0,1
<b>3</b>	Incremento de los precios aplicados por las transportadoras, para enviar la mercancía.	0,1	1	0,1
<b>4</b>	El mal estado de las vías.	0,08	2	0,16
<b>5</b>	Mejores oportunidades de trabajo en el mercado para los empleados.	0,05	1	0,05
<b>TOTALES</b>		<b>1</b>		<b>2,81</b>

**Tabla Nº 2** Matriz EFE

***Interpretación de los Resultados de la Tabla Nº 2 Matriz EFE.***

Luego de analizar la matriz EFE, se puede encontrar que "UNIDROGAS S.A" presenta buenos resultados ya que se encuentra en un promedio de 2.81 lo que indica que es una empresa sólida en el ambiente externo y se encuentra muy por encima del promedio en sus esfuerzos por aplicar estrategias que aprovechen las oportunidades externas y eviten las amenazas. Es decir, se encuentra por encima de 2.5 que es el promedio entre el valor ponderado más alto que es 4.0 y el más bajo posible que es 1.0.



<p><b>F5</b> Buenas referencias tienen las entidades financieras de Unidrogas S.A.</p> <p><b>F6</b> Gran trayectoria en el mercado.</p> <p><b>F7</b> Certificación INVIMA por ICONTEC.</p> <p><b>F8</b> Tiene su propio software contable MAIA.</p> <p><b>F9</b> Excelente infraestructura y tecnología para realizar las actividades de trabajo.</p> <p><b>F10</b> los empleados tienen oportunidad de estudiar, de crecer como tecnólogos y profesionales.</p>	<p>Comprar cadenas de droguerías que representen puntos estratégicos para el negocio.</p>	<p>Intensificar los canales de promoción en ciudades sensibles a entrar la competencia para posicionar aún más la empresa.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p><b>D1</b> Algunos de los procesos siguen ejecutándose manualmente generando atrasos.</p> <p><b>D2</b> Falta de capacitación al personal.</p> <p><b>D3</b> Estudios de mercados esporádicos.</p> <p><b>D4</b> No cuenta con una flota propia de vehículos transportadores.</p> <p><b>D5</b> Manuales de funciones se encuentran</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias</b></p> <p><b>O2; O3; O4; O5-D1; D2; D4.</b></p> <p>Capacitar al personal de acuerdo a su lugar de trabajo.</p> <p>Ejecutar un incremento en los salarios básicos del personal de Unidrogas S.A.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias</b></p> <p><b>D1; D2; D3-A1; A2; A5.</b></p> <p>Establecer una política institucional orientada a la implementación permanente de estudios de mercado.</p> <p>Organizar ofertas especiales a los sectores sociales económicamente en</p>

<p>guardados y son poco utilizados.</p> <p><b>D6</b> Falta de comunicación entre los departamentos.</p> <p><b>D7</b> Poca participación e interés de la función de SISO (Seguridad Industrial y Salud Ocupacional).</p> <p><b>D8</b> Bajos salarios (inconformismo de los empleados).</p>	<p>Ejecutar investigaciones orientadas a las nuevas tendencias de la industria farmacéutica.</p> <p>Realizar inversiones productivas a través de las alianzas que se hagan con otras empresas.</p>	<p>desventaja para contrarrestar la ilegalidad de la industria.</p> <p>Implantar planes de acción contingentes que comprendan un análisis PESTEL (Factores Políticos, Económicos, sociales, Tecnológicos, Ecológico y Legal).</p>
---	--	---

**Tabla Nº 3** Matriz DOFA INSTITUCIONAL

## **1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA**

### **DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA**

#### **1.4.1 Descripción**

El área de trabajo en la cual se lleva a cabo el desarrollo de la práctica empresarial en la empresa UNIDROGAS S.A. es en el departamento de auditoría, el cual está conformado por la contadora Pública, un asistente y seis auxiliares de auditoría. Este departamento está vinculado a procesos de supervisión y con objeto de tener garantías de que la actividad operacional de la empresa se realiza con criterios de eficacia, oportunidad y que se integran debidamente los procesos.

De esta manera es el encargado de la evaluación permanente de los diferentes procedimientos desarrollados en UNIDROGAS. Tiene entre sus funciones el control de pólizas de seguro de la empresa, revisión de los gastos financieros y administrativos, realización de conciliaciones bancarias, verificación de inventarios y sus respectivos ajustes, entre otras que por su naturaleza de funciones se presenten.

#### **1.4.2 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA**

- Realizar trabajo de auditoría en los diferentes puntos a nivel nacional (droguerías), lo cual comprende: Auditoría de caja (arqueo de caja), Auditoría de inventario (trabajo de kardex), Revisión de productos vencidos, control de los diferentes fraudes que se puedan presentar en un punto de venta, Auditar de manera constante que los diferentes puntos estén cumpliendo con los controles establecidos por la gerencia a nivel nacional.
- Inventario en los puntos de venta y en el centro de almacenamiento-distribución principal ubicado en Bucaramanga.
- Verificar la razonabilidad de los estados financieros de las sucursales y los puntos de venta.
- Revisar y evaluar los métodos y procedimientos de las diferentes dependencias (estructura funcional) para verificar que se cumplan los objetivos y políticas gerenciales.
- Realizar conciliaciones de inventario cada vez que se audite las droguerías o bodega.

## **1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **1.5.1 Título**

DISEÑO Y ELABORACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL TRABAJANDO DESDE EL AREA DE AUDITORIA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A DE BUCARAMANGA

### **1.5.2 Objetivos**

#### **1.5.3 Objetivo General**

- Diseñar y elaborar un manual de procesos y procedimientos para el departamento de personal desde el área de auditoria de la empresa UNIDROGAS S.A con el fin de mejorar y facilitar el manejo de los mismos.

#### **1.5.4 Objetivos Específicos**

- Conocer y reunir la información necesaria para la elaboración del manual de procesos.
- Analizar la información recolectada con el fin de establecer los pasos adecuados para su elaboración.
- Construir el manual de procesos del departamento de personal de acuerdo a la información analizada.
- Agilizar los procesos del departamento por medio de la estipulación de pasos concretos que lleven a alcance de metas y objetivos precisos y efectivos.

### 1.5.5 JUSTIFICACIÓN

Los procesos conforman la estructura medular de toda organización, las tareas que se realizan día tras día están ligadas a uno o a muchos procesos que siempre deben tener como objetivo intrínseco cumplir con la misión y visión de la organización.

En un mapa de procesos se puede evidenciar cuáles son las tareas paso a paso, los roles, la relación entre áreas de la organización, tiempos de ejecución y los responsables.

En las actividades que enmarcan la gestión de la calidad, el aprovechamiento del personal y las diferentes actividades que generan hoy en día un proceso de crecimiento en las organizaciones, el manual de procesos es una herramienta que permite a la organización encaminar actividades en la mejora de los procedimientos internos con miras a dar un mejor servicio al cliente.

El manual de procesos no es solo una recopilación de las tareas ejercidas por el personal, este documento es muy similar a una constitución porque permite definir las actividades de cada persona integrante del departamento, delimitando su área de trabajo y asignando las funciones que le corresponde a cada integrante, facilitando así el proceso de gestión de la calidad en la empresa.

Es por ello que en el área de auditoría especialmente en el departamento de personal se hace necesario diseñar e implementar un manual de procesos y procedimientos que permitan una mejor ejecución en los diversos procesos y actividades que se realizan, con el fin de dar mayor agilidad y eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.5.6 Cronograma

ACTIVIDADES	AGOSTO		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Conocimiento de la Empresa, área de trabajo e Inducción técnica.	■	■														
Recopilación de la información			■													
Diagnóstico de la empresa y departamento				■												
Creación de la propuesta.					■											
<b>ENTREGA DEL PRIMER INFORME</b>						■										
Identificar los principales procesos ejecutados en el inventario físico.							■	■								
Realizar pruebas de campo para conocer grado de conocimiento del grupo auditor.								■								
Recopilar evidencia en compañía de la líder de auditoría para conocer el impacto de la aplicación									■	■						
<b>ENTREGA SEGUNDO INFORME</b>										■						



## 2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

### 2.1 TITULO

DISEÑO Y ELABORACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL TRABAJANDO DESDE EL AREA DE AUDITORIA EN LA EMPRESA UNIDROGAS S.A DE BUCARAMANGA

### 2.2 MARCO CONCEPTUAL

#### 2.2.1 Manual de procesos y procedimientos como herramienta de control.

Generalidades

- **Definición De Proceso:** Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.
- **Definición De Procedimientos:** Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.
- **Diferencia Entre Proceso Y Procedimiento:** Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes. En este instructivo para tener didácticos los términos "proceso y procedimiento" se emplea en forma análoga, especialmente porque se está describiendo el trabajo de una persona responsable y de allí se origina la descripción del Manual de Funciones.

- **Definición de Manual De Procedimientos:** El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

### 2.2.2 SIMBOLOGÍA ANSI

**ANSI:** AMERICAN NATIONAL STANDARD INSTITUTE.

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense –ANSI por sus siglas en inglés- es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos –EDP- con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra en el cuadro a continuación:



**Inicio o Fin:** indica el inicio o terminación del procedimiento.



**Actividad:** describe las funciones que desempeña las personas involucradas en el procedimiento.



**Entrada y/o Salida:** representa la entrada o salida de datos.



**Documento:** representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



**Decisión o Alternativa:** indica un punto en el flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.



**Archivo:** indica que se aguarde un documento en forma temporal o permanente.



**Conector de Página:** representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, la que continúa.



**Conector:** representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo (lleva en el interior letra de la actividad).



**Flecha indicadora de frecuencia:** flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.



**Bloque de Documentos:** para indicar copias múltiples.



**Remisión de otros Documentos:** lleva el código del procedimiento a seguir.



**Almacenamiento:** utilizado cuando se realiza almacenamiento en el sistema.

### 2.3 ELABORACIÓN DEL MAPA DE MACRO PROCESOS

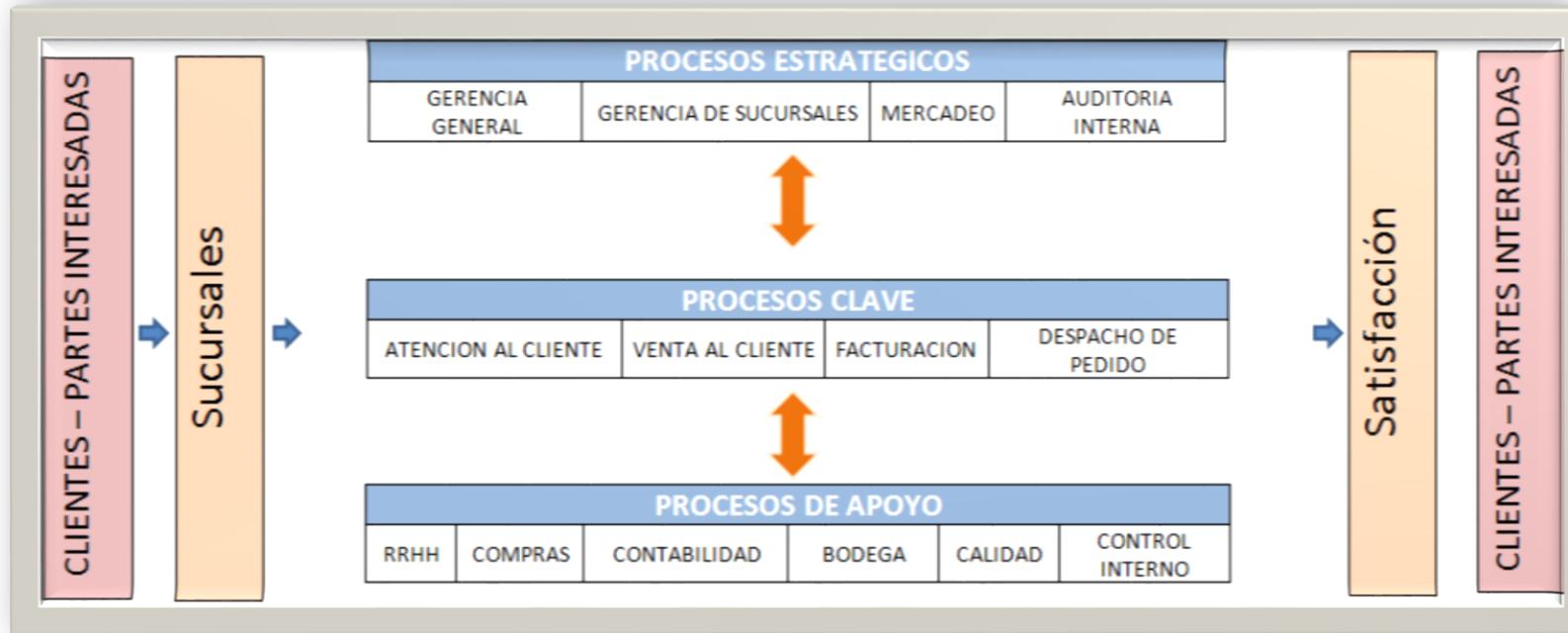


Grafico N° 2: Mapa de Macropocesos Estratégicos de UNIDROGAS S.A

### **2.3.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE RECURSO HUMANO**

En la observación del Mapa de Macro Procesos de UNIDROGAS podemos identificar el proceso de Apoyo de Recursos Humanos, el cual a su vez se clasifica en los siguientes procesos:

- **PROCESO DE SELECCIÓN**

Consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

- **PROCESO DE VINCULACION**

La vinculación o incorporación de personal debe ser un proceso claramente definido, que contenga los requisitos mínimos necesarios que garanticen la vinculación de los mejores elementos disponibles en el mercado laboral. Lo primero que se debe hacer, es definir los cargos, puestos o vacantes a cubrir, esto es, definir la necesidad de personal. Seguidamente, se debe elaborar el perfil de cada cargo. Se deben determinar las competencias y aptitudes necesarias para cada cargo a ocupar.

Ello supone identificar las condiciones académicas o de formación, y la experiencia requerida para cada cargo a ocupar, así como aspectos de personalidad específicos

- **PROCESO DE AFILIACION A SEGURIDAD SOCIAL**

Tiene como objetivo regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención.

- **PROCESO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL**

La seguridad social es un conjunto de medidas que la sociedad proporciona a sus integrantes con la finalidad de evitar desequilibrios económicos y sociales que, de no resolverse, significarían la reducción o la pérdida de los ingresos a causa de contingencias como la enfermedad, los accidentes, la maternidad o el desempleo, entre otras. La forma más común de identificar la seguridad social es mediante las prestaciones y la asistencia médica, sin embargo, esas son solo algunas de las formas en las que se presenta en la vida cotidiana. En los hechos, la seguridad social también se encuentra en los actos solidarios e inclusivos de las personas hacia los demás, pues esos actos llevan en sí mismos la búsqueda del bienestar social.

- **PROCESO DE NOMINA.**

Proceso mediante el cual se realiza la administración del pago a las personas vinculadas laboralmente con una empresa. Adicionalmente administra todas las novedades que afecten las diferentes obligaciones laborales contraídas (nómina, seguridad social y parafiscal). Dicho proceso incluye registro y modificación de las condiciones contractuales entre la empresa y los empleados.

- **PROCESO DE LIQUIDACION DE PERSONAL**

La liquidación laboral se puede referir ya sea a la liquidación del contrato de trabajo o a la liquidación de la nómina mensual o quincenal según se el periodo de pago pactado en el contrato de trabajo. La liquidación del contrato de trabajo se realiza cuando el trabajador se desvincula definitivamente de la empresa, y en se liquidan todos los conceptos que el empleador le sale a deber al trabajador al momento de su retiro definitivo. En la liquidación del contrato de trabajo se liquida también la respectiva indemnización por despido cuando la terminación del contrato haya sido por una causa que la ley, el contrato de trabajo o el reglamento interno no consideran justa para el despido. En la liquidación de la nómina se liquidan los conceptos que mensualmente o quincenalmente se deben pagar al trabajador como salario, comisiones, horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos, auxilio de transporte, etc. En la liquidación de la nómina se liquidan también las prestaciones sociales, los aportes a seguridad social y los aportes parafiscales. Al liquidar la nómina se deduce también los valores que el trabajador ha autorizado como son cuotas de créditos por libranza y cualquier otro concepto que el trabajador haya autorizado se descuenta de sueldo.

## **2.4 ESTUDIO Y ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL.**

Siendo la administración de personal una de las funciones básicas, en importancia y nivel, igual a la de producción, ventas, contabilidad, en este departamento se desarrollan actividades tales como el control de asistencia, formulación y pago de nómina, concesión de permisos, entrevistas de inducción, control de descuento en nómina, registros y estadísticas del personal, participación en la contratación colectiva (convenios con instituciones educativas), responsabilidad frente a la seguridad Social de cada empleado, prevención de riesgos laborales, entre otras funciones basadas sobre todo en la relación permanente con la parte laboral.

UNIDROGAS S.A. Tiene un equipo humano altamente preparado para la atención y asesoría de nuestros clientes y para el despacho oportuno de la mercancía, con responsabilidad y eficiencia.

Más de seiscientos trabajadores encargados cada uno de sus funciones y siempre con un objetivo en común, prestar el mejor de los servicios.

El Personal de UNIDROGAS S.A, es de calidad y pertinente a cada perfil necesitado por la empresa, se desenvuelven eficientemente en un clima laboral favorable. En referencia a los sistemas de contratación empleados, se hacen directamente con UNIDROGAS S.A Bajo la modalidad de Contrato a término fijo un (1) año, y contrato de Aprendizaje SENA a término fijo Cuatro (4) y seis (6) meses.

En referencia a los programas de formación, resultan escasos, evidencia de ello son los procesos de inducción que son pasados por alto tanto a personal de nómina como personal en la modalidad de aprendices. Solo se logra identificar capacitaciones específicas en cuanto a operaciones y procesos del área de despacho y/o bodega; las otras manifestaciones de capacitación se deben a actualizaciones en el ERP MAIA (Sistema de información y planeación de recursos empresariales Institucional).

El sistema de retribución, está marcado principalmente por beneficios netamente salariales de ley, se excluyen los extra salariales excepto a el personal de Ventas directas, quienes por sus funciones específicas reciben comisiones bajo el cumplimiento de cuotas de ventas mensuales, también obtienen bonificaciones.

Aunque predomina la contratación a término fijo, la compañía brinda la posibilidad de hacer carrera dentro de la misma y por ello es apoyada la educación superior otorgando permisos para destinarlos a la formación y retribuir en conocimiento a la empresa

Finalmente, se logra identificar que la actitud del personal es comprometida con su trabajo, aunque en el plano moral hay empleados que debido al exceso de confianza han perdido el respeto entre ellos, y el lenguaje obsceno o vulgar se torna habitual; no obstante la productividad y el rendimiento laboral no se altera drásticamente.

## **INTEGRANTES DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL**

<b>Líder de Personal</b>	LUIS RICARDO SUAREZ SOLANO
<b>Líder de Calidad</b>	DANIEL ARDILA
<b>Psicóloga</b>	LUISA INES VEGA
<b>Líder auxiliar de</b>	
<b>Salud Ocupacional</b>	MONICA GRANADOS
<b>Asistente de Personal</b>	CARLOS ARTURO GOMEZ GOMEZ JORGE ALBERTO ARCINIEGAS C.
<b>Auxiliar de Personal</b>	JONATHAN DEL BARRE HENRY QUINTERO

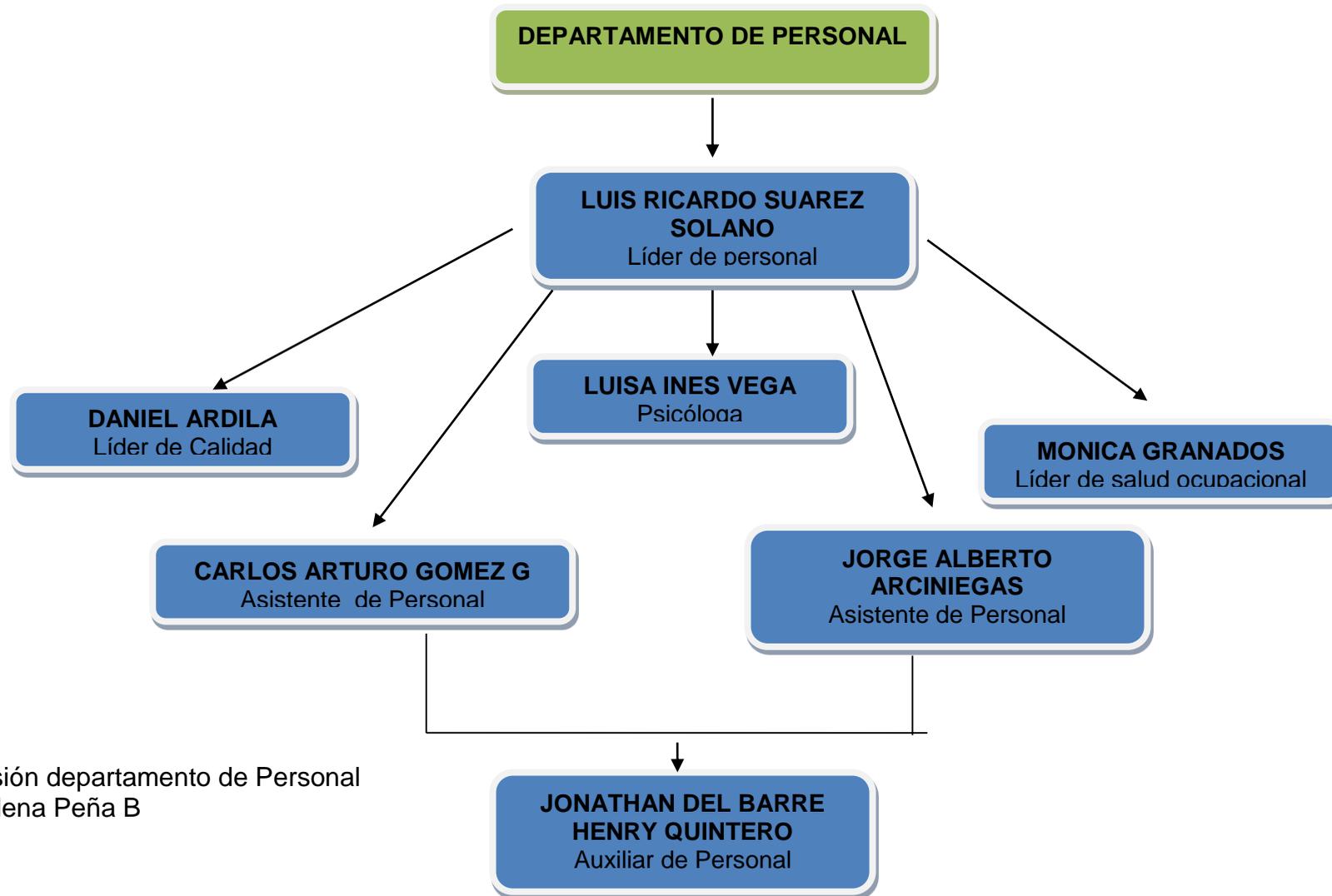


Grafico N° 3 División departamento de Personal  
Fuente: Diana Milena Peña B

### 3. DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIÓN DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER

#### 3.1 Nomenclatura de Procesos

NOMBRE DEL PROCESO	NOMENCLATURA	HERRAMIENTAS
PROCESO DE SELECCIÓN	<b>MPP-030001</b>	
PROCESO DE VINCULACIÓN	<b>MPP-030002</b>	
PROCESO DE SUMINISTRO DE MATERIALES	<b>MPP-030003</b>	
PROCESO DE AFILIACIÓN A SEGURIDAD SOCIAL	<b>MPP-030004</b>	
PROCESO DE CONTROL DE CRÉDITOS DEL PERSONAL	<b>MPP-030005</b>	RESPONSABLES POR
PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN REFERENTE A PAGO DE VENTAS	<b>MPP-030006</b>	ACTIVIDADES, DIAGRAMAS DE FLUJO Y
PROCESO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL	<b>MPP-030007</b>	PUNTOS DE CONTROL
PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN DE CORRESPONDENCIA DE LAS DROGUERÍAS, VENEDORES EXTERNOS Y VEHICULOS DE LA EMPRESA	<b>MPP-030008</b>	
PROCESO DE NOMINA	<b>MPP-030009</b>	
PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE PERSONAL	<b>MPP-030010</b>	

## 3.2 PROCESO DE SELECCIÓN

**OBJETIVO:** Definir el marco procedimental en la selección de empleados

**Alcance:** Departamento de Personal

**Responsables:**

- ✓ Departamento de personal
- ✓ Líderes de Procesos
- ✓ Coordinadores
- ✓ Supervisores

**ENTRADA:** Proceso de ingreso de personal

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ Recepción de hojas de vida
- ✓ Revisión de hoja de vida
- ✓ Selección de hoja de vida
- ✓ Clasificación por perfiles
- ✓ Almacenamiento en el banco de hojas de vida
- ✓ Requisición de personal
- ✓ Búsqueda de perfil en el banco de hojas de vida
- ✓ Entrevista filtro
- ✓ Prueba sicométrica
- ✓ Prueba de conocimiento
- ✓ Gestión examen médico ocupacional
- ✓ Realización examen medico
- ✓ Entrevista de profundidad
- ✓ Visita domiciliaria
- ✓ Requisición de documentos
- ✓ Revisión de documentos
- ✓ Análisis de perfil
- ✓ Verificación de documentación y referencias
- ✓ Inducción

**SALIDA:** Selección de personal idóneo para el cargo requerido

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE SELECCIÓN**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recepción de hojas de vida		Recepcionista y patinadora
2	Revisión de hoja de vida		Psicóloga
3	Selección de hoja de vida	30 minutos	Psicóloga
4	Clasificación por perfil		Psicóloga
5	Almacenamiento en el banco de hojas de vida		Psicóloga
6	Requisición de personal	30 minutos	Líder de proceso, coordinador, supervisor y Psicóloga
7	Búsqueda de perfil en el banco de hojas de vida		Psicóloga
8	Entrevista filtro		Psicóloga
9	Prueba sicométrica		Psicóloga
10	Prueba de conocimiento		Psicóloga
11	Gestión de examen médico ocupacional	60 minutos	Psicóloga
12	Realización de examen médico ocupacional		Empleado
13	Entrevista de profundidad		Psicóloga
14	Visita domiciliaria		Psicóloga
15	Requisición de documentación	30 minutos	Psicóloga
16	Revisión de documentación	30 minutos	Psicóloga
7	Análisis de perfil	30 minutos	Psicóloga
18	Verificación de documentación	30 minutos	Psicóloga
19	Inducción cultura organizacional		

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER

DIAGRAMA DE FLUJO  
 PROCESO DE SELECCION

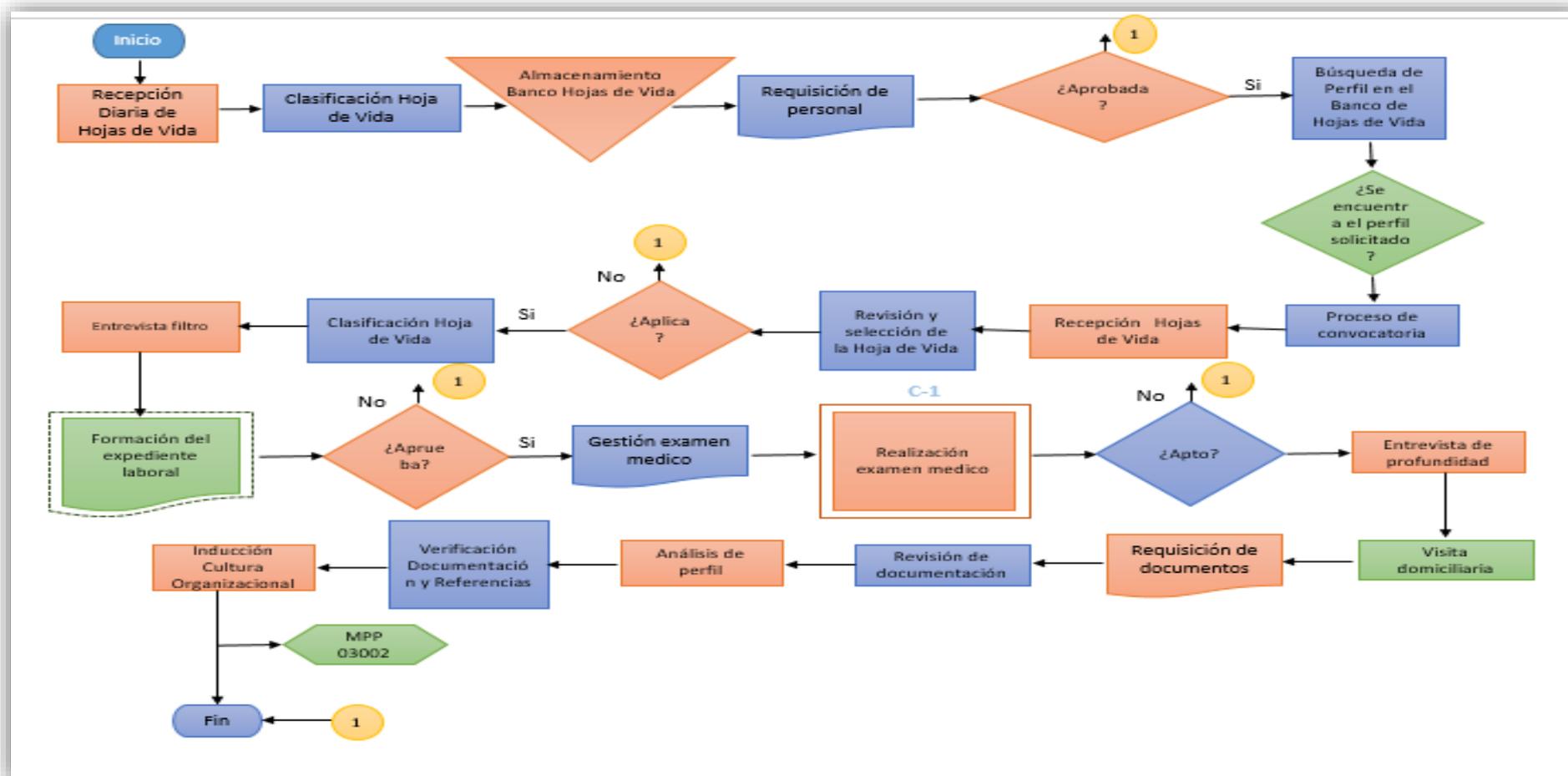


Grafico N° 4  
 proceso de  
 selección

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE SELECCIÓN**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	INTEGRIDAD	La Psicóloga verifica las referencias de la hoja de vida
C-2	INTEGRIDAD	La Psicóloga revisa los resultados médicos del empleado y lo anexa al respectivo expediente

**3.3 PROCESO DE VINCULACIÓN**

**OBJETIVO:** Definir el marco procedimental en la vinculación de empleados

**Alcance:** Departamento de Personal

**Responsables:**

- ✓ Departamento de personal
- ✓ Líder de proceso

**ENTRADA:** Proceso de ingreso de vinculación

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ Verificación de documentos indispensables
- ✓ Firma de documentos de contratación
- ✓ Inscripción a seguridad social
- ✓ Apertura de cuenta de nomina
- ✓ Ingreso al sistema
- ✓ Formalización del expediente laboral
- ✓ Carta de remisión al líder del proceso
- ✓ Inducción al puesto de trabajo

**SALIDA:** Empleado preparado para laborar en la empresa

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE VINCULACIÓN**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Verificación de documentos	60 minutos	Asistente de personal
<b>2</b>	Firma del contrato de trabajo	60 minutos	Empleado
<b>3</b>	Inscripción a seguridad social	120 minutos	Asistente de personal y Auxiliar de personal
<b>4</b>	Apertura de cuenta de nomina	240 minutos	Asistente de personal
<b>5</b>	Ingreso al sistema	10 minutos	Asistente de personal
<b>6</b>	Formalización del expediente laboral	60 minutos	Líder de personal
<b>7</b>	Carta de remisión al líder del proceso	10 minutos	Asistente de personal
<b>8</b>	Inducción al puesto de trabajo		Líder del proceso

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE VINCULACIÓN

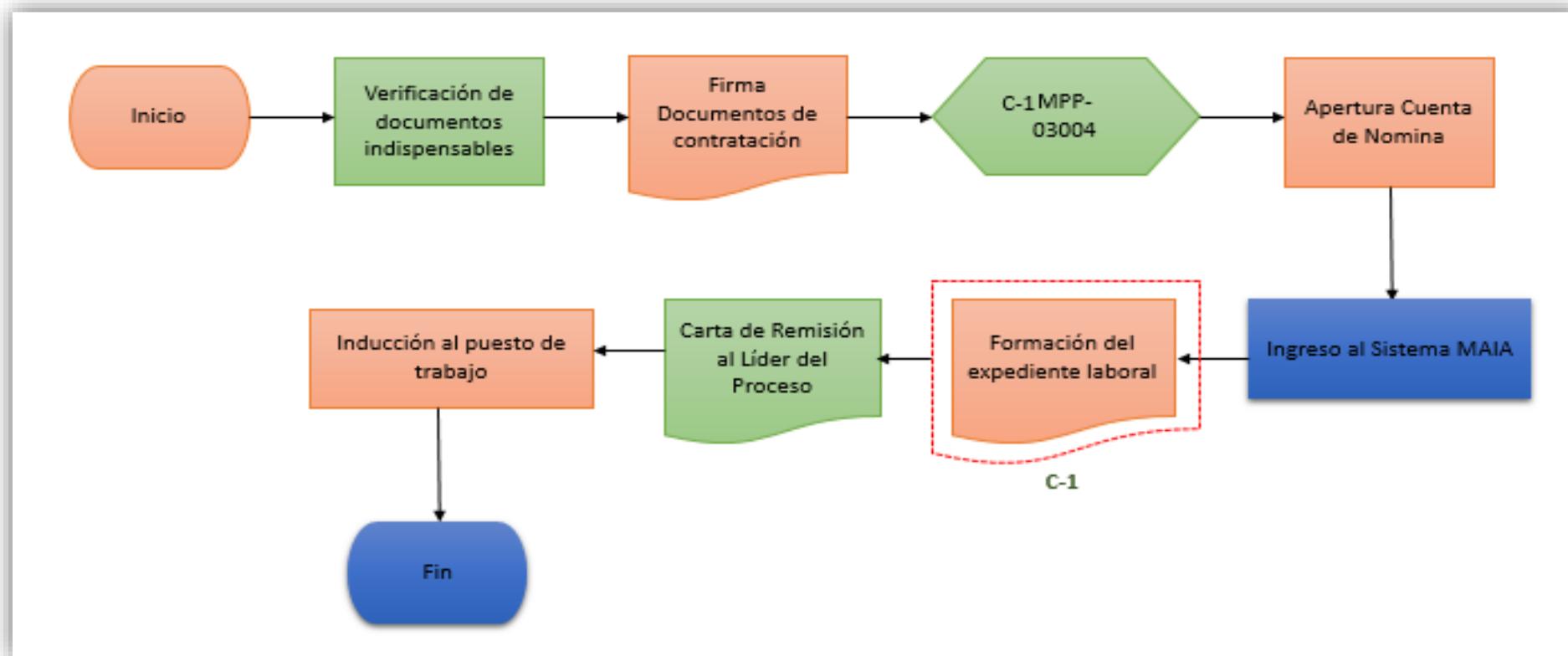


Grafico N° 5 Proceso de Vinculación

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE VINCULACIÓN**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	INTEGRIDAD	Se archivan los documentos de contratación en el expediente del nuevo empleado

**3.4 PROCESO DE SUMINISTROS DE MATERIALES**

**OBJETIVO:** Proporcionar el oportuno abastecimiento de materiales a las dependencias para su correcto funcionamiento

**Alcance:** Todas las dependencias

**Responsables:**

- ✓ Líder del proceso
- ✓ Asistente del proceso
- ✓ Auxiliar del proceso
- ✓ Departamento de personal

**ENTRADA:** Proceso de suministro de materiales

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ Solicitud de materiales
- ✓ Verificación de antigüedad del solicitante
- ✓ Entrega de materiales o adjudicación de materiales del puesto de remplazo

**SALIDA:** Entrega de materiales al personal

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE SUMINISTRO DE MATERIALES**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Solicitud de materiales	10 minutos	Asistente de proceso, auxiliar de proceso ó líder de proceso
2	Verificación de antigüedad del solicitante	5 minutos	Auxiliar de personal
3	Entrega de materiales o adjudicación de materiales del puesto de remplazo	10 minutos	Auxiliar de personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE SUMINISTRO DE MATERIALES

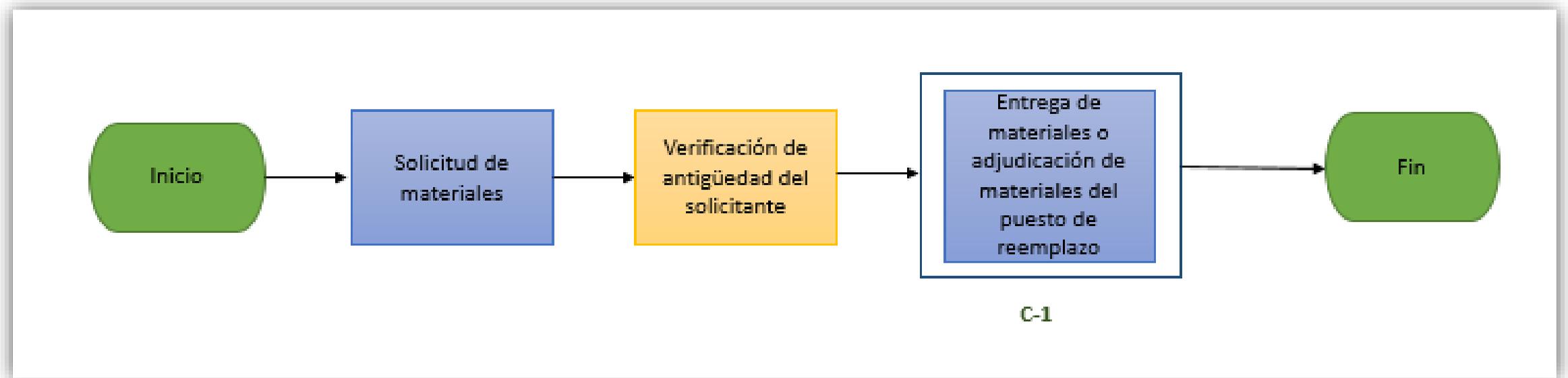


Grafico N° 6 Proceso de Suministro de Materiales

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE SUMINISTRO DE MATERIALES**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	SOPORTE	Se llena el formato de entrega de dotación, si al empleado nuevo se hace entrega de esta.

### 3.5 PROCESO DE AFILIACIÓN A SEGURIDAD SOCIAL

**OBJETIVO:** Definir el marco procedimental para la afiliación del empleado y el manejo de la documentación pertinente a este proceso

**Alcance:** Todas las áreas

**Responsables:**

- ✓ Departamento de personal
- ✓ Entidad prestadora de servicio

**ENTRADA:** Afiliación a seguridad social

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ El empleado firma la afiliación
- ✓ Se citan a los asesores de las EPS y fondos de pensiones
- ✓ Radicación de seguridad social
- ✓ Archiva los soportes en el respectivo expediente
- ✓ Creación del empleado en el sistema de aportes en línea

**SALIDA:** Aseguración del empleado a seguridad social

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE AFILIACIÓN A SEGURIDAD SOCIAL**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	El empleado firma la afiliación	5 minutos	Empleado
<b>2</b>	Se citan a los asesores de las EPS y fondos de pensiones	1440 minutos	Asistente de personal
<b>3</b>	Radicación de seguridad social	1440 minutos	Asistente de personal y entidad prestadora del servicio
<b>4</b>	Se archivan los soportes en el respectivo expediente	10 minutos	Asistente de personal y Auxiliar de personal
<b>5</b>	Se crea el empleado en el sistema de aportes en línea	240 minutos	Asistente de personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE AFILIACION DE SEGURIDAD SOCIAL

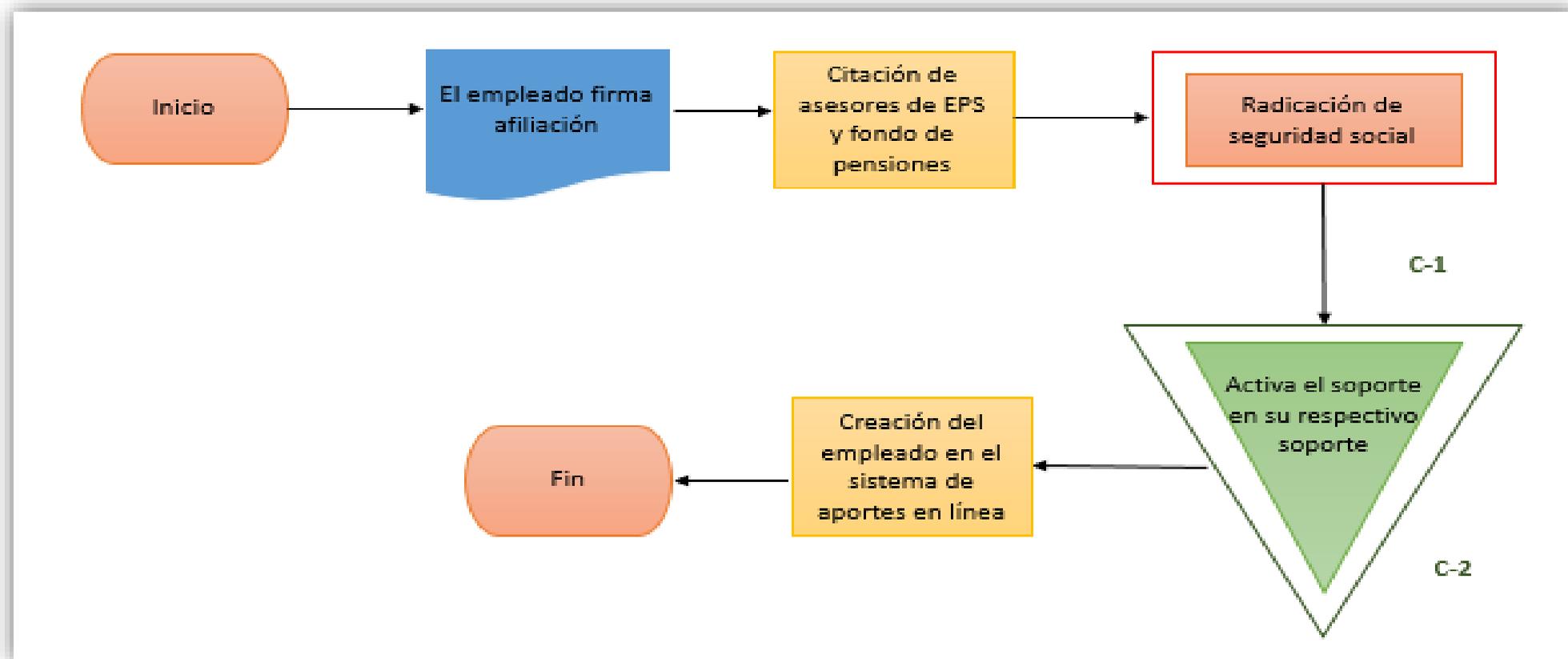


Grafico N° 7 Proceso de Afiliación

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE AFILIACIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	EXACTITUD	Personal verifica que la afiliación haya quedado radicada
C-2	INTEGRIDAD	Se archivan los soportes de seguridad social en el respectivo expediente

**3.6 PROCESO DE CONTROL DE CRÉDITOS DEL PERSONAL**

**OBJETIVO:** Dar seguimiento oportuno a los créditos adquiridos por los empleados de la empresa y poder mantener los pagos al día sin reportar mora por parte de estos

**Alcance:** Todas las dependencias.

**Responsables:**

- ✓ Departamento de Personal
- ✓ Departamento de Contabilidad

**ENTRADA:** Control de créditos de personal.

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

**Libranzas**

- ✓ Recepción de datos de descuentos por parte de los bancos
- ✓ Se digitalizan en Excel
- ✓ Realización de descuentos en la 1 o 2 quincena, bonificados y comisiones.
- ✓ Consolidación de la información y reporte a contabilidad
- ✓ Generación de cheques
- ✓ Consignación y reporte a los bancos (vía e-mail)

**Facturas Empleados**

- ✓ Revisión de facturas físicas

- ✓ Comparación con los datos del sistema
- ✓ Digitalización de datos de descuentos en Excel
- ✓ Reporte a contabilidad
- ✓ Descarga en sistema

**Otros créditos (seguros bolívar, préstamos, anticipos)**

- ✓ Realización de relación con las hojas de descuentos
- ✓ Realización de informe a contabilidad
- ✓ Generación de cheques
- ✓ Realización de pagos

**SALIDA:** Empleado al día en el pago de los créditos.

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE CONTROL DE CRÉDITOS DEL PERSONAL**  
**LIBRANZAS**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Recepción de datos de descuentos por parte de los bancos	1440 minutos	Asistente de Personal
<b>2</b>	Digitación de datos en Excel	240 minutos	Asistente de personal
<b>3</b>	Realización de descuentos en la 1 o 2 quincena, bonificados y comisiones	1440 minutos	Asistente de personal
<b>4</b>	Consolidación de la información y reporte a contabilidad.	480 minutos	Asistente de personal
<b>5</b>	Generación de cheques	480 minutos	Contabilidad
<b>6</b>	Consignación y reporte a los bancos (vía e-mail)	240 minutos	Contabilidad y Asistente de personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE CONTROL DE CREDITOS DE PERSONAL  
LIBRANZAS

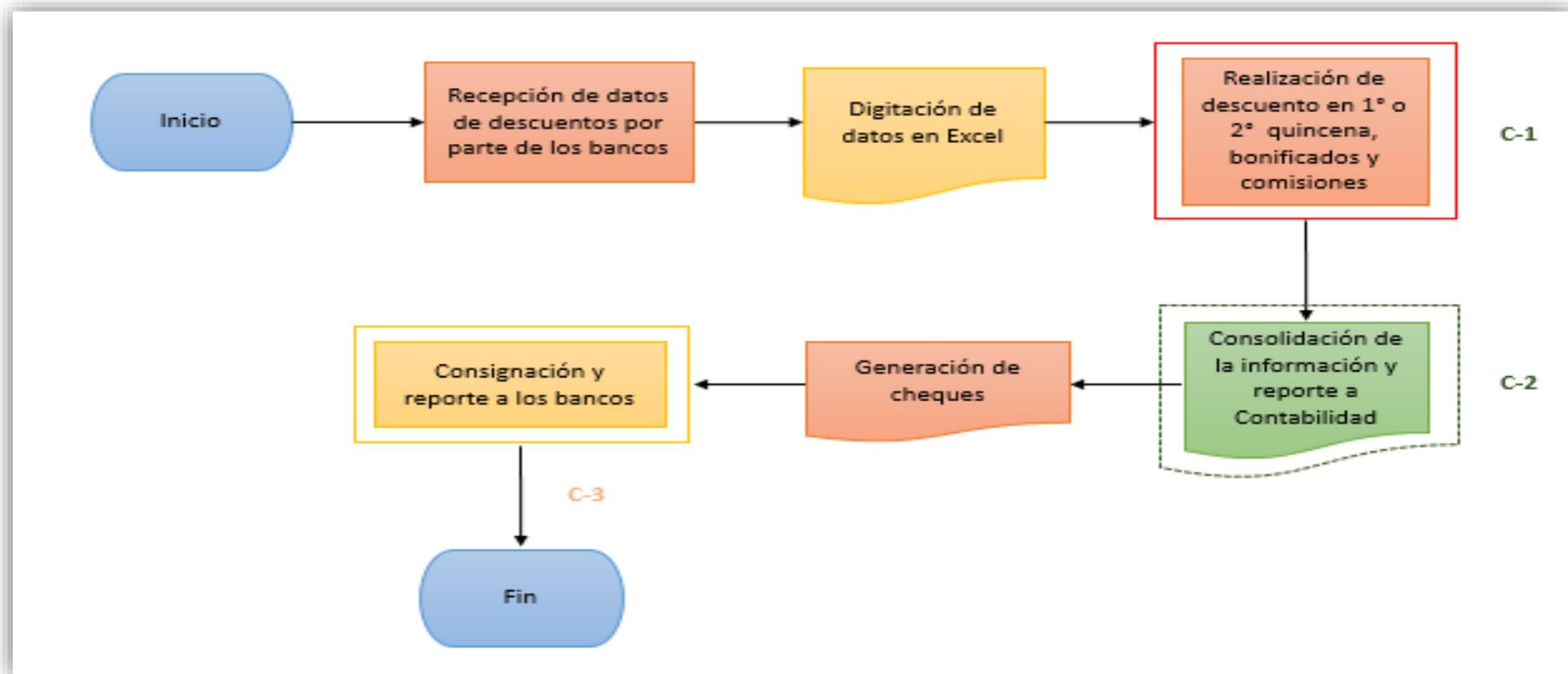


Grafico N° 8 Proceso de control de créditos (Libranzas)

**PROCESO DE CONTROL DE CRÉDITOS DEL PERSONAL  
FACTURAS DE EMPLEADOS**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Revisión de facturas físicas	240 minutos	Asistente de Personal
2	Comparación con los datos del sistema	240 minutos	Asistente de Personal
3	Digitalización de datos de descuentos en Excel	240 minutos	Asistente de Personal
4	Reporte a contabilidad	60 minutos	Asistente de Personal
5	Descargo en sistema	480 minutos	Asistente de Personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE CONTROL DE CREDITOS DE PERSONAL  
FACTURAS DE EMPLEADOS

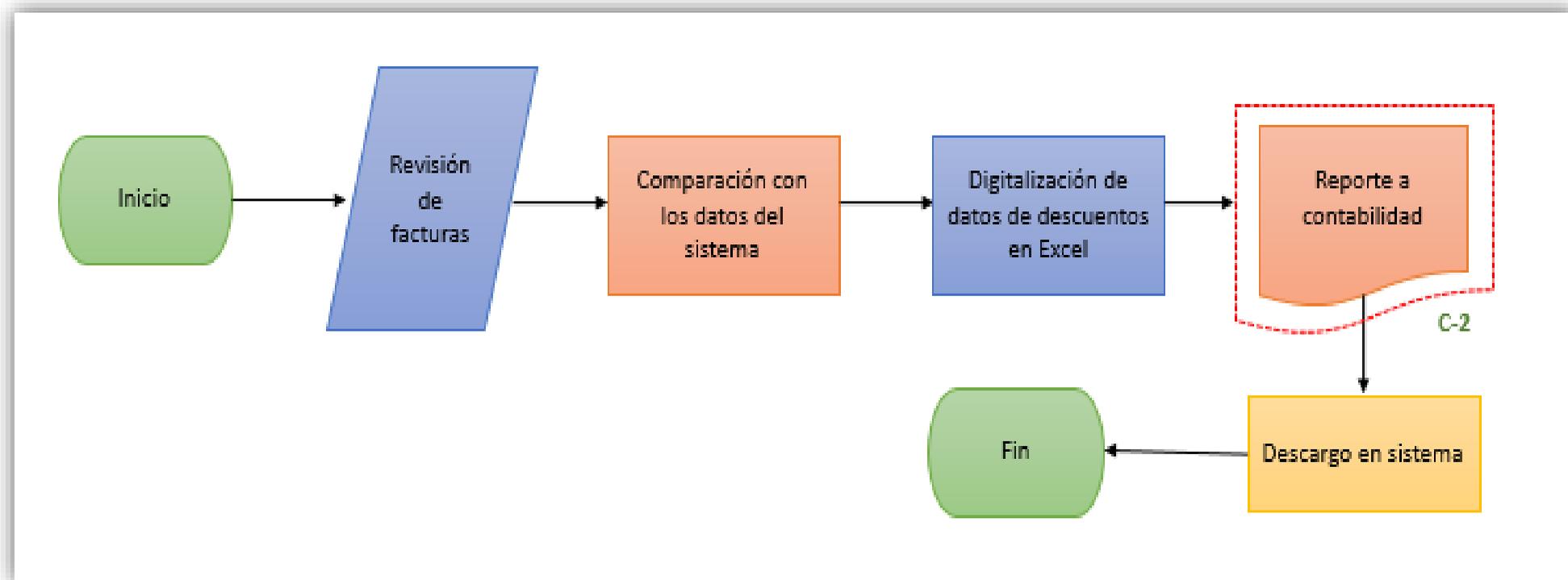


Grafico N° 9 Proceso de control de créditos (Factura empleados)

**PROCESO DE CONTROL DE CRÉDITOS DEL PERSONAL  
OTROS CREDITOS**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Realización de relación con las hojas de descuentos	480 minutos	Asistente de Personal
<b>2</b>	Realización de informe a contabilidad	480 minutos	Asistente de Personal
<b>3</b>	Generación de cheques	480 minutos	Contabilidad
<b>4</b>	Realización de pagos	480 minutos	Asistente de Personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE CONTROL DE CREDITOS DE PERSONAL  
OTROS CREDITOS

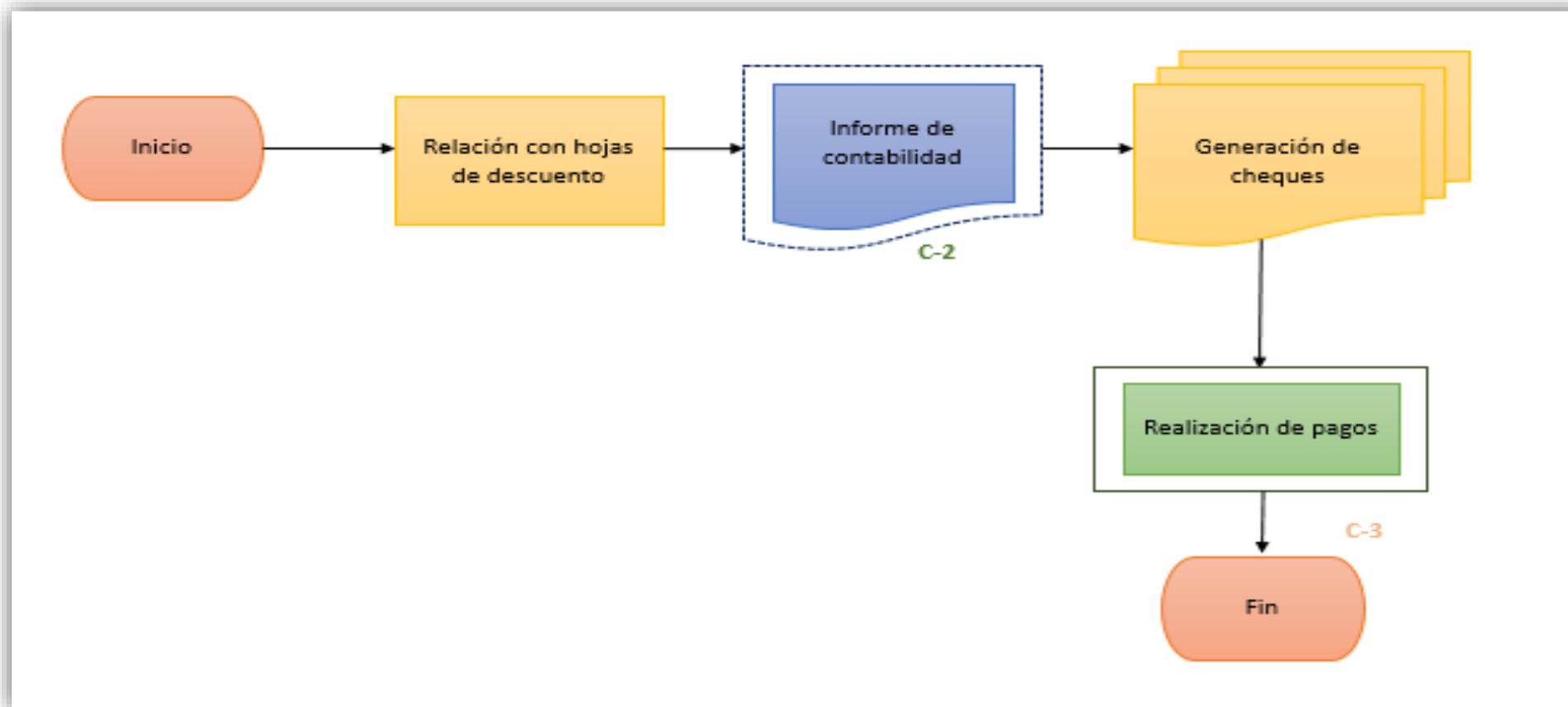


Grafico N° 10 Proceso de control de créditos (Otros créditos)

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE CONTROL DE CRÉDITOS DEL PERSONAL**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	EXACTITUD	El asistente de personal verifica los descuentos a realizar en la quincena correspondiente
C-2	INTEGRIDAD	Se genera el reporte que soporta los descuentos realizados y es entregado a contabilidad.
C-3	SOPORTE	Persona entrega a contabilidad soporte de pagos

**3.7 PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN REFERENTE A PAGO DE VENTAS**

**OBJETIVO:** Establecer los mecanismos del manejo de la documentación para mantener una administración eficiente de los documentos.

**Alcance:** Departamento de Personal

**Responsables:**

- ✓ Departamento de Personal

**ENTRADA:** Documentación referente a pago de ventas

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ Recepción de información de bonificados por parte de auditoría.
- ✓ Recepción de información sobre comisiones por parte de contabilidad.
- ✓ Consolidación de la información en el cuadro de nómina de Excel
- ✓ Realización de descuentos pendientes
- ✓ Realización de informe de pagos a contabilidad
- ✓ Comunicación de la relación de pagos a los supervisores de los empleados
- ✓ Pago a los empleados a través de los puntos de ventas (Droguerías)

**SALIDA:**

- ✓ Gestión de calidad al pago de bonificados
- ✓ Empleado que han recibido su pago

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN REFERENTE A PAGO DE**  
**VENTAS**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Recepción de información de bonificados por parte de auditoria	480 minutos	Asistente de Personal
<b>2</b>	Recepción de información sobre comisiones por parte de contabilidad	480 minutos	Asistente de Personal
<b>3</b>	Consolidación de la información en el cuadro de nómina de Excel	480 minutos	Asistente de Personal
<b>4</b>	Realización de descuentos pendientes	480 minutos	Asistente de Personal
<b>5</b>	Realización de informe de pagos a contabilidad	480 minutos	Asistente de Personal
<b>6</b>	Comunicación de la relación de pagos a los supervisores de los empleados	480 minutos	Asistente de Personal
<b>7</b>	Pago a los empleados a través de los puntos de ventas (Droguerías)	480 minutos	Asistente de Personal

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACION REFERENTE A PAGO DE VENTAS**

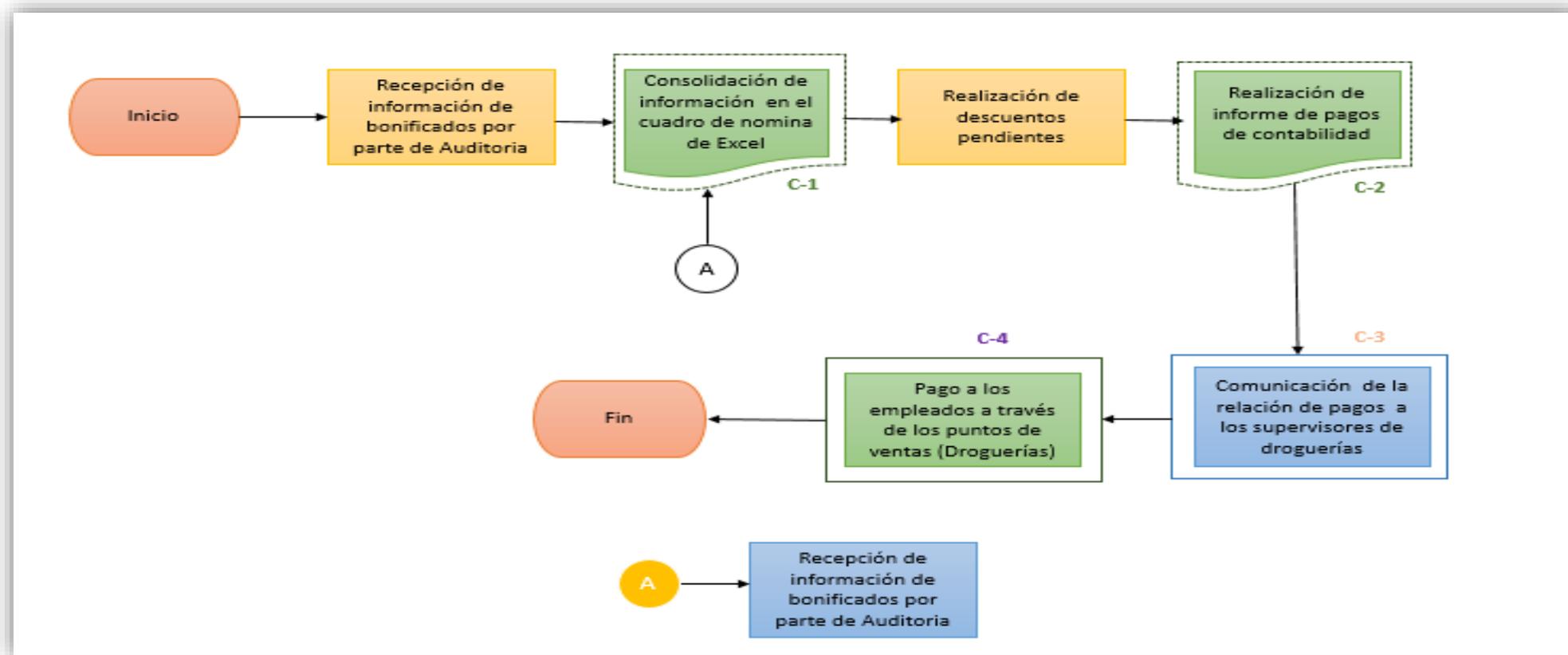


Grafico N° 11 Proceso de manejo de la documentación

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN REFERENTE A PAGO DE**  
**VENTAS**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	INTEGRIDAD	Digitación de datos en Excel y verificación de los datos
C-2	EXACTITUD	Generación de soporte de pagos a contabilidad
C-3	INTEGRIDAD	Se entrega informe de la relación de pago a los supervisores
C-4	INTEGRIDAD	Se verifica que los pagos se realicen y se envía soporte a contabilidad.

**3.8 PROCESO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**OBJETIVO:** Establecer el marco procedimental para generar el pago de seguridad social de los empleados

**Alcance:** Departamento de Personal

**Responsables:**

- ✓ Departamento de Personal

**ENTRADA:** Pago de seguridad social

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ Digitar las novedades de nómina en el portal de aportes en línea
- ✓ Ingresar al nuevo personal
- ✓ Dar de baja al personal retirado
- ✓ Generar la autoliquidación
- ✓ Descontar las incapacidades
- ✓ Generar informe a contabilidad
- ✓ Generar pagos

**SALIDA:** Pago oportuno de seguridad social.

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Digitar las novedades de nomina en el portal de aportes en línea	480 minutos	Asistente de Personal
<b>2</b>	Ingresar al nuevo personal	480 minutos	Asistente de Personal
<b>3</b>	Dar de baja al personal retirado	480 minutos	Asistente de Personal
<b>4</b>	Generar la autoliquidación	480 minutos	Asistente de Personal
<b>5</b>	Descontar las incapacidades	480 minutos	Asistente de Personal
<b>6</b>	Generar informe a contabilidad	480 minutos	Asistente de Personal
<b>7</b>	Generar pagos	480 minutos	Asistente de Personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL

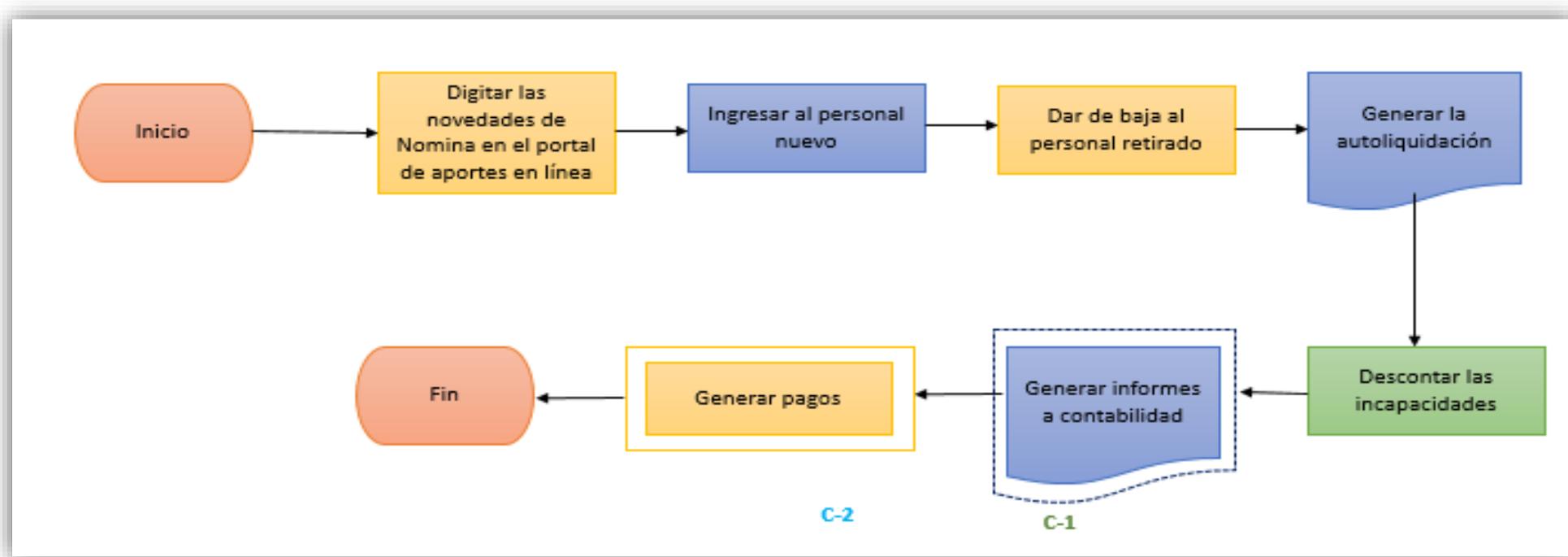


Grafico N° 12 Proceso de pago de seguridad social

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	INTEGRIDAD	Personal genera informe de pagos a realizar y se remite a contabilidad
C-2	SOPORTE	Se genera el soporte respectivo de pagos y se archiva en el documento correspondiente en contabilidad.

**3.9 PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN DE CORRESPONDENCIA DE LAS DROGUERIAS, VENDEDORES EXTERNOS Y VEHICULOS DE LA EMPRESA**

**OBJETIVO:** Establecer los mecanismos del manejo de la documentación para mantener una eficiente administración de los documentos.

**Alcance:** Departamento de Personal

**Responsables:**

- ✓ Departamento de Personal

**ENTRADA:** Manejo de la documentación de correspondencia de las droguerías, vendedores externos y vehículos de la empresa

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ Recepción de documentos
- ✓ Se archiva de forma inmediata y cronológicamente en el folder respectivo

**SALIDA:** Manejo eficiente de la documentación

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN DE CORRESPONDENCIA**  
**DE LAS DROGUERIAS, VENDEDORES EXTERNOS Y VEHICULOS DE LA**  
**EMPRESA**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Recepción de documentos	10 minutos	Auxiliar de Personal
<b>2</b>	Se archiva de forma inmediata y cronológicamente en el folder respectivo	30 minutos	Auxiliar de Personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACION DE CORRESPONDENCIA DE LAS DROGUERIAS,  
VENEDORES EXTERNOS Y VEHICULOS DE LA EMPRESA

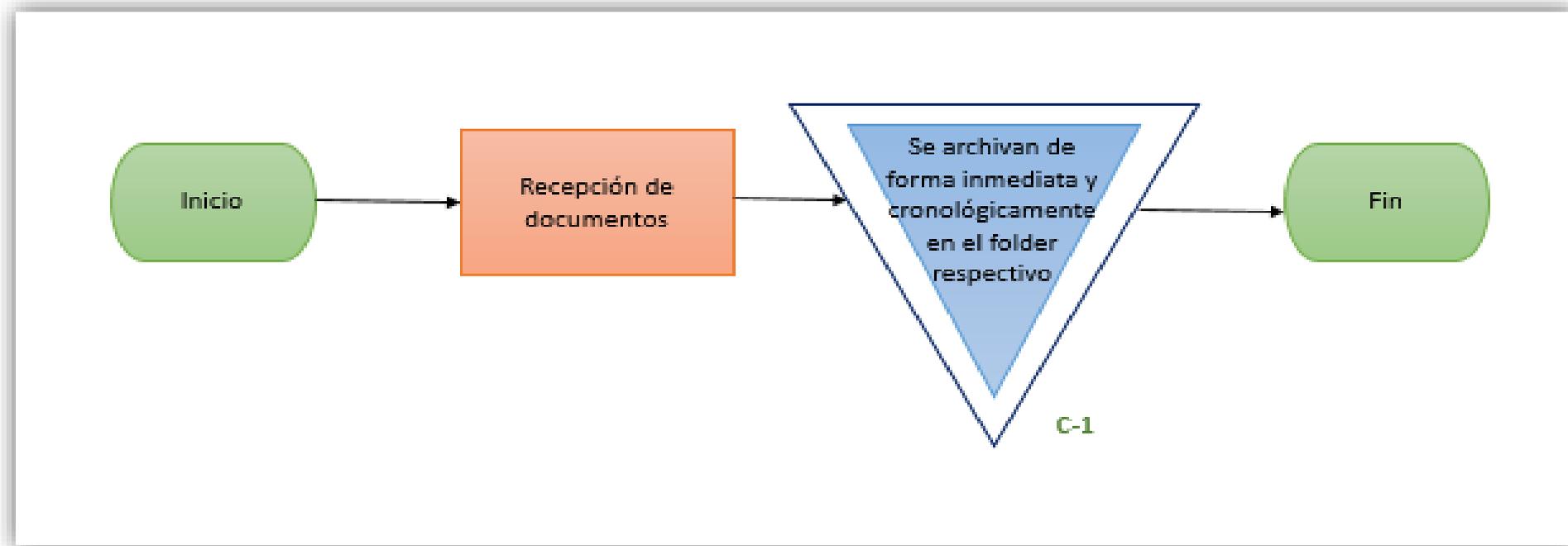


Grafico N° 13 Proceso de manejo de la documentación de correspondencia.

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN DE CORRESPONDENCIA**  
**DE LAS DROGUERIAS, VENDEDORES EXTERNOS Y VEHICULOS DE LA**  
**EMPRESA**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	AUTORIZADO	Los documentos archivados solo los manejan personas autorizadas

### 3.10 PROCESO DE NOMINA

**OBJETIVO:** Proporcionar a la empresa los procedimientos que servirán de guía para el desarrollo de forma integrada del proceso de pago de nomina

**Alcance:** Departamento de Personal

**Responsables:**

- ✓ Departamento de Personal

**ENTRADA:** Pago de Nomina

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ Digitación de créditos de personal
- ✓ Recopilación de novedades de nomina
- ✓ Elaboración nomina en el sistema
- ✓ Digitación nomina en el archivo de descuentos
- ✓ Informes para pagos de caja por droguerías a supervisor y contabilidad
- ✓ Subir listado de empleados al portal plano de Davivienda
- ✓ Generación archivo plano Davivienda
- ✓ Informe a contabilidad de la nomina

**SALIDA:**

- ✓ Desprendibles de pago
- ✓ Transferencias electrónicas de pago
- ✓ Soporte general de nomina
- ✓ Soporte contable de pagos

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE NOMINA**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Digitación créditos de personal	2400 minutos	Asistente de Personal
<b>2</b>	Recopilación de novedades de nomina		Asistente de Personal
<b>3</b>	Elaboración nomina en el sistema		Asistente de Personal
<b>4</b>	Digitación nomina en el archivo de descuentos		Asistente de Personal
<b>5</b>	Generar informes para pagos de caja por droguerías a supervisor y contabilidad		Asistente de Personal
<b>6</b>	Subir listado de empleados al portal plano de Davivienda		Asistente de Personal
<b>7</b>	Generación archivo plano Davivienda		Asistente de Personal
<b>8</b>	Informe a contabilidad de la nomina		Asistente de Personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER  
DIAGRAMA DE FLUJO  
PROCESO DE NOMINA

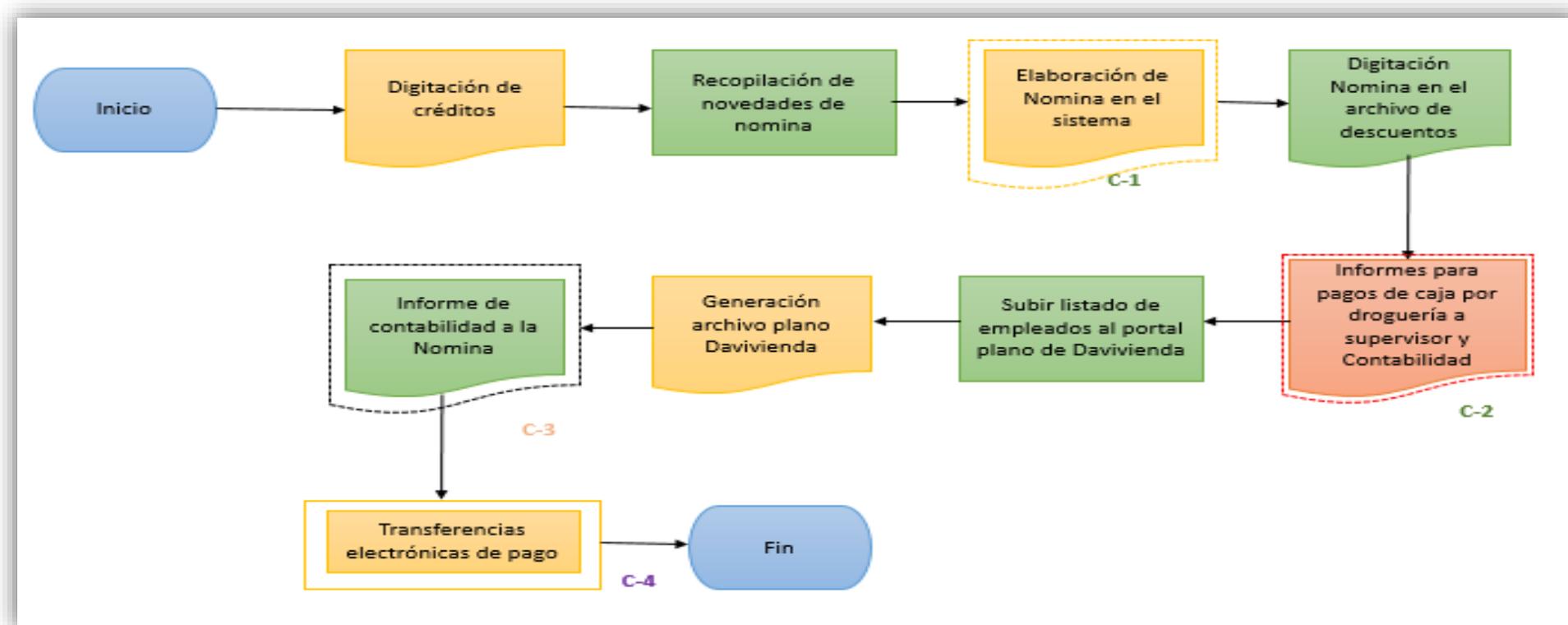


Grafico N° 14 Proceso de Nomina

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE NOMINA**

CONTROL	DESCRIPCION	ACTIVACION
C-1	INTEGRIDAD	Personal liquida cada quincena la nomina y verifica novedades, cálculos y liquidaciones
C-2	EXACTITUD	Personal presenta informe para pagos de caja y contabilidad controla los pagos
C-3	SOPORTE	Personal entrega a contabilidad soporte de pago de nomina, extralegales y descuentos
C-4	REGISTRO DE TRANSACCIONES Y SOPORTE	Se registran en un archivo de Excel el valor de pago de cada cuenta, contabilidad archiva soporte del total general pagado de nomina

**3.11 PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE PERSONAL**

**OBJETIVO:** Definir los pasos y actividades del proceso de liquidación de los empleados

**Alcance:** Departamento de Personal

**Responsables:**

- ✓ Asistente de Personal
- ✓ Auxiliar de Personal
- ✓ Contabilidad

**ENTRADA:** Liquidación de personal

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

- ✓ Recepción de la novedad de retiro (renuncia al cargo, terminación de contrato, abandono del cargo, etc.)
- ✓ Realización de la liquidación teniendo en cuenta la fecha de terminación del contrato
- ✓ Ejecución de los descuentos por deudas con la empresa
- ✓ Realización de informe a contabilidad
- ✓ Verificación en contabilidad de la liquidación
- ✓ Generación del cheque de liquidación
- ✓ Se remite el cheque al departamento de personal
- ✓ Elaboración de la carta para retiro de cesantías
- ✓ Elaboración de las constancias de trabajo
- ✓ Elaboración del acta de conciliación voluntaria
- ✓ Comunicación con el empleado sobre la realización de liquidación
- ✓ El empleado es llevado por el representante legal a la oficina de trabajo para culminar con la liquidación

**SALIDA:** Entrega de liquidación al personal retirado

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**RESPONSABLES POR ACTIVIDADES**  
**PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE PERSONAL**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Recepción de la novedad de retiro (renuncia al cargo, terminación de contrato, abandono del cargo, etc.)	5 minutos	Asistente de Personal y Auxiliar de Personal
<b>2</b>	Realización de la liquidación teniendo en cuenta la fecha de terminación del contrato	5 minutos	Auxiliar de Personal
<b>3</b>	Ejecución de los descuentos por deudas con la empresa	5 minutos	Auxiliar de Personal
<b>4</b>	Realización de informe a contabilidad	15 minutos	Asistente de Personal
<b>5</b>	Verificación en contabilidad de la liquidación		Contabilidad

<b>6</b>	Generación del cheque de liquidación	480 minutos	Contabilidad
<b>7</b>	Se remite el cheque al departamento de personal		Contabilidad
<b>8</b>	Elaboración de la carta para retiro de cesantías	5 minutos	Auxiliar de Personal
<b>9</b>	Elaboración de las constancias de trabajo	5 minutos	Auxiliar de Personal
<b>10</b>	Elaboración del acta de conciliación voluntaria	4 minutos	Auxiliar de Personal
<b>11</b>	Comunicación con el empleado sobre realización de liquidación	3 minutos	Auxiliar de Personal
<b>12</b>	El empleado es llevado por el representante legal a la oficina de trabajo para culminar con la liquidación	60 minutos	Asistente de Personal

UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO DE LIQUIDACION DE PERSONAL

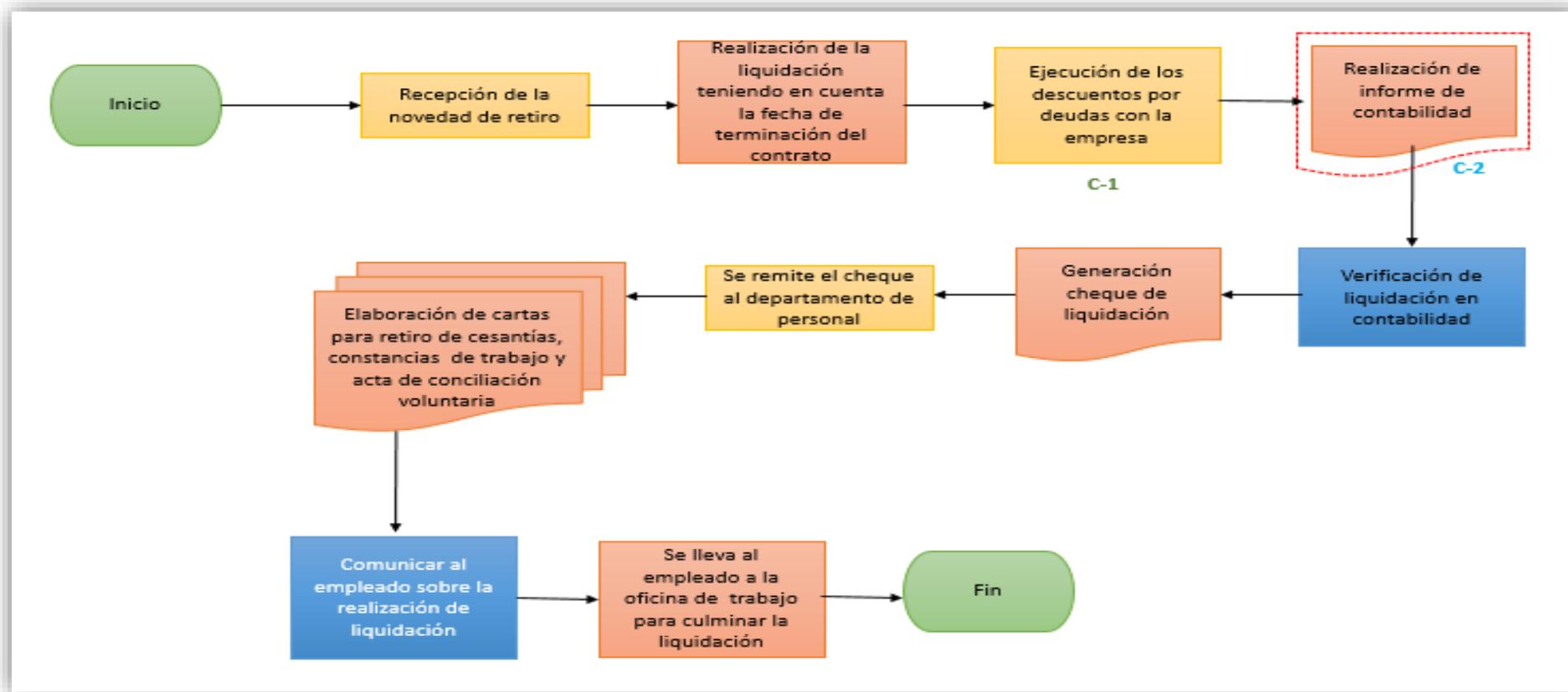


Grafico N° 15 Proceso de liquidación de personal

**UNION DE DROGUISTAS, UNIDROGAS S.A BUCARAMANGA, SANTANDER**  
**IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES**  
**PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE PERSONAL**

<b>CONTROL</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>ACTIVACION</b>
C-1	EXACTITUD	El asistente de personal verifica cálculos de liquidación y descuentos
C-2	INTEGRIDAD	Se realiza informe a contabilidad para su revisión

#### 4. SOFTWARE ERP MAIA DEPARTAMENTO DE PERSONAL



Figura Nº 2 Pantallazo del Software MAIA.

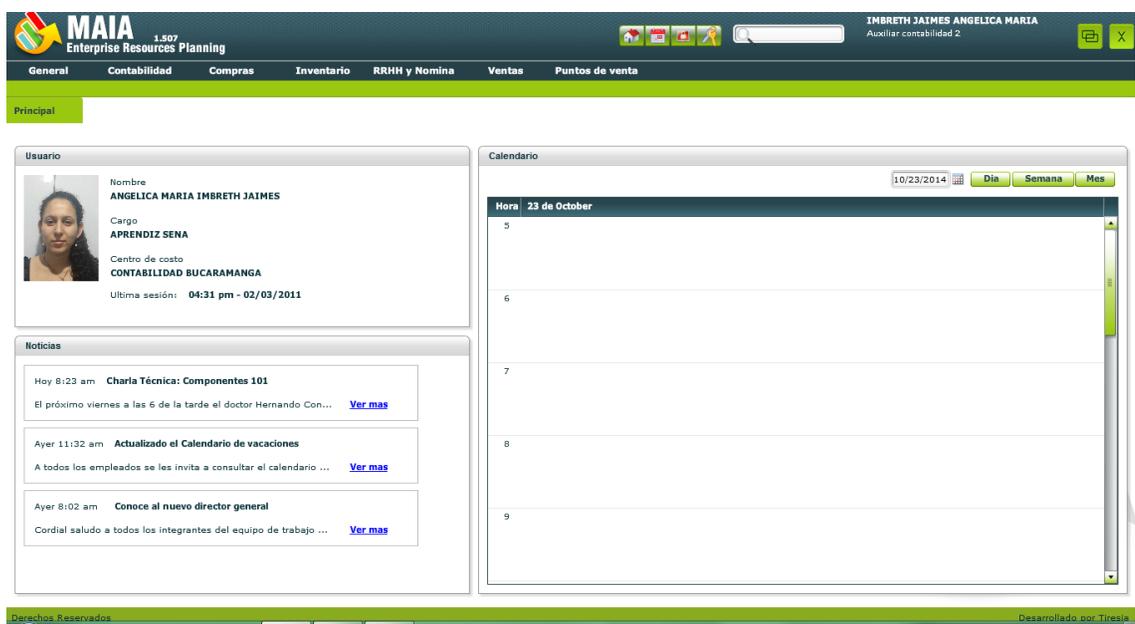


Figura Nº 3 Página principal del sistema MAIA.

**MAIA**  
Enterprise Resources Planning

YANERYS PRADA GOMEZ  
Jefe auditoria

Administración General Contabilidad Compras Inventario Mercadeo **RRHH y Nomina** Ventas Puntos de venta

Configuración Empresa Configuración Nómina Procesos Nómina Informes Nómina Crédito Empleado

Gestión sucursales

Código Nombre

Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Celular	Estrato	Categoría	Región	Zona supervisión	País	Departamento	Ciudad	Fecha de creación	Fecha primera venta	Estado
1	TIREZIA	Calle 28 20-49 2piso	1		ESTRATO 4	LOCAL			COLOMBIA	SANTANDER	BUCARAMANGA			ACTIVO

1 sucursales listadas

Figura N° 4 Página Gestión de Sucursales

**MAIA**  
Enterprise Resources Planning

YANERYS PRADA GOMEZ  
Jefe auditoria

Administración General Contabilidad Compras Inventario Mercadeo **RRHH y Nomina** Ventas Puntos de venta

Configuración Empresa Configuración Nómina Procesos Nómina Informes Nómina Crédito Empleado

Gestión sucursales **Gestión cargos**

Configuración empresa -> Gestión cargos

Código Nombre Filtro salario Valor salario Estado: **ACTIVO** Buscar

Pendientes por aprobar Actualizar salarios Vigente a partir de: 01/01/2014 - día de hoy

Código	Nombre	Sj	Estado	Cargo superior
001	AUXILIAR DE BODEGA VIII	81	ACTIVO	LIDER DE BODEGA
003	ADMINISTRADOR DE FARMACIA I	84	ACTIVO	SUPERVISOR ZONAL DE SUCURSALES
004	SUPERVISOR ZONAL DE SUCURSALES	1	ACTIVO	COORDINADOR REGIONAL
005	COORDINADOR REGIONAL	2	ACTIVO	LIDER DE DROGUERIAS
006	MENSAJERO DE DROGUERIAS	64	ACTIVO	ADMINISTRADOR DE FARMACIA I
007	LIDER NACIONAL DE PERSONAL	3	ACTIVO	GERENTE GENERAL
008	ASISTENTE DE PERSONAL	2	ACTIVO	LIDER NACIONAL DE PERSONAL
010	LIDER DE COMPRAS V	3	ACTIVO	GERENTE GENERAL
012	GERENTE GENERAL	0	ACTIVO	
014	LIDER DE CONTABILIDAD II	3	ACTIVO	LIDER NACIONAL DE PERSONAL
015	ASISTENTE BODEGA	93	ACTIVO	LIDER DE BODEGA BARRANQUILLA
016	LIDER DE DROGUERIAS	3	ACTIVO	GERENTE GENERAL
017	PSICOLOGO(A)	2	ACTIVO	LIDER NACIONAL DE PERSONAL
018	ANALISTA DE INVENTARIOS	1	ACTIVO	GERENTE GENERAL
019	LIDER DE VENTAS INSTITUCIONALE	1	ACTIVO	ADMINISTRADOR GENERAL BOGOTA
020	LIDER DE VENTAS DIRECTAS	1	ACTIVO	ADMINISTRADOR GENERAL BOGOTA
021	LIDER DE SISTEMAS INFORMATICOS	3	ACTIVO	ADMINISTRADOR GENERAL BOGOTA
022	LIDER DE CALIDAD	1	ACTIVO	LIDER NACIONAL DE PERSONAL
023	LIDER DE BODEGA	2	ACTIVO	LIDER NACIONAL DE PERSONAL
024	LIDER DE COMPRAS III	2	ACTIVO	LIDER DE COMPRAS V
025	ASISTENTE DE CONTABILIDAD	1	ACTIVO	LIDER DE CONTABILIDAD II
032	LIDER DE BODEGA SANTA MARTA	1	ACTIVO	ADMINISTRADOR GENERAL SANTA MA
033	ASISTENTE DE GERENCIA	9C	ACTIVO	GERENTE GENERAL

Figura N° 5 Página Gestión de Cargos

**MAIA**  
Enterprise Resources Planning

YANERYS PRADA GOMEZ  
Jefe auditoria

Administración General Contabilidad Compras Inventario Mercado RRHH y Nómina Ventas Puntos de venta

Configuración Empresa Configuración Nómina Proceso Nómina Informes Nómina Crédito Empleado

Gestión sucursales Gestión cargos Gestión departamento

Configuración empresa -> Gestión departamentos de la empresa

Código	Nombre	Dirección	Teléfono	Depósito	Tipo centro	Ciudad	Departamento	País
000001	COMPRAS BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6230304	DEPOSITO BUCARAMANG	ADMINISTRATIVO	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000002	GERENCIA SUCURSALES	CARRERA 20 NO. 24-49	6230304	DEPOSITO BARRANQUILL	VENTAS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000003	PERSONAL BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6230688-63303	DEPOSITO BUCARAMANG	ADMINISTRATIVO	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000004	GERENCIA GENERAL	CALLE 56 N 22-54	6300528-63303	DEPOSITO BUCARAMANG	ADMINISTRATIVO	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000005	VENTAS BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6301892-65243	DEPOSITO BUCARAMANG	VENTAS	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000006	BODEGA BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6703841-63303	DEPOSITO BUCARAMANG	VENTAS	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000007	CONTABILIDAD BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6302218-63303	DEPOSITO BUCARAMANG	ADMINISTRATIVO	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000008	ENTIDADES BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6424310-63303	DEPOSITO BUCARAMANG	VENTAS	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000009	AUDITORIA BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6330304	DEPOSITO BUCARAMANG	ADMINISTRATIVO	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000010	MERCADERO BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6330304	DEPOSITO BUCARAMANG	VENTAS	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000011	SISTEMAS BUCARAMANGA	CALLE 56 N 22-54	6425775-63303	DEPOSITO BUCARAMANG	ADMINISTRATIVO	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000012	COMPRAS BARRANQUILLA	CARRERA 53 NO. 59-37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	ADMINISTRATIVO	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000013	CONTABILIDAD BARRANQUILLA	CARRERA 53 NO. 59-37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	ADMINISTRATIVO	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000014	BODEGA BQUILLA CRA 53	CARRERA 53 NO. 59-37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	VENTAS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000015	ENTIDADES BARRANQUILLA	CARRERA 53 NO. 59-37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	VENTAS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000016	PERSONAL BARRANQUILLA	CARRERA 53 NO. 59-37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	ADMINISTRATIVO	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000017	VENTAS BARRANQUILLA	CARRERA 53 NO. 59-37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	VENTAS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000018	MERCADERO BARRANQUILLA	CARRERA 53 NO. 59-37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	VENTAS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000019	AUDITORIA BARRANQUILLA	CRA 53 N 59 - 37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	ADMINISTRATIVO	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000020	ADMINISTRACION BQUILLA	CRA 53 N 59 - 37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	ADMINISTRATIVO	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000021	SISTEMAS BARRANQUILLA	CRA 53 N 59 - 37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	ADMINISTRATIVO	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000022	COORD REG SANTANDERES	CALLE 56 N 22-54	6424252	DEPOSITO BUCARAMANG	VENTAS	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA
000023	COORD REG COSTA INGLESAS	CARRERA 53 N 59 37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	VENTAS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000024	COORD REG COSTA BOTICAS	CARRERA 53 N 59 37	3680974	DEPOSITO BARRANQUILL	VENTAS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	COLOMBIA
000025	CONTROL SUCS BMANGA	CALLE 56 N 22-54	6424252	DEPOSITO BUCARAMANG	VENTAS	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA

Figura Nº 6 Página Gestión de Departamentos

**MAIA**  
Enterprise Resources Planning

YANERYS PRADA GOMEZ  
Jefe auditoria

Administración General Contabilidad Compras Inventario Mercado RRHH y Nómina Ventas Puntos de venta

Configuración Empresa Configuración Nómina Proceso Nómina Informes Nómina Crédito Empleado

Gestión sucursales Gestión cargos Gestión departamento Gestión empleado

Configuración nómina -> Gestión empleado

Código	Tipo id.	Identificación	Lugar Exp.	Nombres y apellidos	Edad.	Teléfono res	Fecha Ing.	Cargo	Salario	Tipo centro	Centro de trabajo	Autorizado por	Fecha autoriz
1	06186	CC	1.094.269.590	PAMPLONA (NORTE DE E PEÑA BAUTISTA DIANA MILENA	23 años	3212125268	01/07/2015	APRENDIZ SENA	644.400	DEPARTAMENTO	AUDITORIA BUCARAMANGA	YANERYS PRADA GOMEZ	2015-07-15 11:00

1 Registros

Figura Nº 7 Página Gestión Empleado

**MAIA**  
Enterprise Resources Planning

YANERYS PRADA GOMEZ  
Jefe auditoria

Administración General Contabilidad Compras Inventario Mercadeo **RRHH y Nomina** Ventas Puntos de venta

Configuración Empresa Configuración Nómina **Procesos Nómina** Informes Nómina Crédito Empleado

Gestión sucursales Gestión cargos Gestión departamento Gestión empleado **Gestión tipo novedad**

Procesos nómina -> Gestión tipo de novedades

Código Nombre Tipo de Novedad Unidad Tipo de Novedad Automática

Código	Nombre	Unidad	Automática
001	INGRESO	DIAS	SI
002	RETRO	DIAS	SI
003	VARIACION PERMANENTE DE SALARIO	MONETARIO	SI
004	TRASLADOS DE CENTROS DE TRABAJO	DIAS	SI
005	COMISIONES	MONETARIO	NO
006	TRASLADO DE ADMINISTRADORA	DIAS	SI
007	EXTRAS DIURNO ORDINARIO	HORAS	NO
008	EXTRAS NOCTURNO ORDINARIO	HORAS	NO
009	DOMINICAL Y FESTIVO	HORAS	NO
010	DOMINICAL Y FESTIVO NOCTURNO	HORAS	NO
011	EXTRA DIURNO FESTIVO	HORAS	NO
012	EXTRA NOCTURNO FESTIVO	HORAS	NO
013	RECARGO NOCTURNO	HORAS	NO
014	APORTES VOLUNTARIOS PENSIONES	MONETARIO	SI
015	VARIACION SUBSIDIO DE TRANSPORTE	MONETARIO	NO

Windows 10 - 19H2  
Inicio Imágenes Recibidos - who0527... maiaProject ESP 9:25

Figura Nº 8 Página Gestión Tipo Novedad

## CONCLUSIONES

- UNIDROGAS S.A de Bucaramanga, es una empresa que tiene 32 años en el mercado, pero durante todo este tiempo ha ido transformándose y adaptándose a cambios comerciales, contables, tributarios, tecnológicos y de salud; y a su vez ha generado oportunidades de trabajo en diferentes ciudades, pueblos y corregimientos del país.
- Se analizaron aspectos generales de la empresa y se aplicaron técnicas que permitieron conocer datos importantes y relevantes de UNIDROGAS.
- Los manuales de procesos y procedimientos son de gran importancia para la empresa UNIDROGRAS S.A, ya que gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos tanto humanos como financieros, debido a que facilitan la estandarización de procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.
- Esto desarrolla conciencia para la alta gerencia, para que implante programas de entrenamiento en los diferentes departamentos (especialmente en recursos humanos) de capacitación en la elaboración de los manuales de procedimientos, para así poder tener una guía en caso de que falle algo en el proceso productivo, ya que ese es el propósito fundamental de su elaboración.
- Los escenarios de práctica empresarial son el concepto más próximo a la realidad laboral y ofrecen la oportunidad perfecta para retroalimentar y aplicar conocimientos adquiridos en la academia.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las matrices EFI – EFE - DOFA y a las auditorías realizadas se pudo evidenciar algunas falencias que pueden ser mejoradas con mayor inversión y organización en la empresa. Se presentan las siguientes recomendaciones:

- El software contable MAIA, aún requiere de mejoras y adaptaciones sobre todo en el módulo de Recursos Humanos, así que se recomienda hacer una serie de parametrizaciones sobre lo que se necesita para un mayor ahorro de tiempo y eficiencia en los procesos.
- La comunicación entre los diferentes niveles de la empresa se realiza de manera informal, lo cual hace que los procesos sean desorganizados y sin un control establecido. Es por esto que se sugiere formalizar la comunicación y peticiones entre departamentos mediante el uso de correo electrónico con copia a los líderes del departamento de manera que se lleve un control de la fecha de petición y respuesta de la misma.
- Se recomienda que el área de personal este en constante interacción con los demás departamentos de la empresa, para que tenga suficiente conocimiento sobre los cambios que se generen en las funciones de los empleados y se logre conservar manuales de funciones actualizados y disponibles para los interesados.
- Las actividades de inducción a empleados y practicantes, deben ejecutarse con mejor organización, evitar la asignación de cargos en la dependencia sin un espacio exclusivo para la capacitación de introducción a la compañía y la instrucción de procedimientos.
- Es importante que UNIDROGAS S.A, continúe dando la oportunidad para que estudiantes puedan realizar sus prácticas y se renueve el convenio interadministrativo con la Universidad de Pamplona.

## ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Realizar la práctica empresarial en la empresa Unión de Droguistas – UNIDROGAS S.A brinda una gama de oportunidades de desarrollo profesional para un futuro Administrador de Empresas; la compañía toma en cuenta las propuestas que presentan los pasantes y brinda un trato personal incluyente al que hacer de la organización.

Haber realizado mi práctica profesional en esta organización fue una oportunidad personal y profesional muy grande para mí, ya que en el poco tiempo que pude trabajar allí desarrolle habilidades, adquirí más conocimientos y compartí con un equipo de trabajo excelente.

La empresa se caracteriza por brindar la oportunidad a estudiantes de instituciones educativas a realizar sus prácticas y si es posible de vincularse a la empresa. El líder de auditoría es una persona muy justa, responsable y colaboradora con sus auxiliares; pude realizar distintas funciones, todas nuevas para mí pero conservando la plena satisfacción de que en el corto tiempo que pude estar en la empresa aprendí y las realice eficientemente.

Durante el tiempo de la práctica y el desarrollo de la propuesta de mejoramiento, pude conocer lo que es enfrentarse al mundo laboral, los obstáculos, los problemas que se presentan y requieren de una solución rápida, los logros y la colaboración del equipo de trabajo, el sentido de pertenencia a la empresa y a la dependencia.

Como anécdota sobresaliente destaco el día 7 de Septiembre cuando me encontraba realizando auditoría en la droguería Alemana 60, ese día desde horas de la mañana me sentía un poco enferma y sin ganas de realizar mi trabajo pero por cumplir con mis deberes hice el esfuerzo, no fue nada bueno porque en horas del medio mi estado de salud empeoró un poco llegando al punto de pedir permiso al administrador de la droguería de que me permitiera recostarme un poco en inyectología para ver si mejoraba; pero lamentablemente no fue así y tuve que ausentarme de mi trabajo para ir a urgencias a que me atendieran, desde ese momento mi salud no ha sido la mejor y mi práctica empresarial no lo logre realizar de una forma completa.

## BIBLIOGRAFIA

- SANTILLANA GONZALEZ, Juan R. Auditoria interna integral: administrativa, operacional y financiera. 2da Edición. Editor Thomson, 2002. ISBN 9706862366, 9789706862365. 415 páginas
- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 5613. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS. CONTENIDO, FORMAS Y ESTRUCTURAS. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 4490. REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACION ELECTRONICA. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
- **YANERIS PRADA GOMEZ**  
CONTADORA PÚBLICA  
LIDER DE AUDITORIA  
COORDINADORA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
- **LUISA INES VEGA VERA**  
PSICOLOGA  
DEPARTAMENTO DE PERSONAL

## INFOGRAFIA

- [http://www.degerencia.com/articulo/la auditoria en la gestion de los recursos humanos](http://www.degerencia.com/articulo/la_auditoria_en_la_gestion_de_los_recursos_humanos)
- [http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&sqi=2&ved=0ahUKEwj1sqPjpcDJAhWIIYiYKHSTWDyYQFggoMAI&url=ftp%3A%2F%2Fftp.camara.gov.co%2FMECI\\_CALIDAD%2FCAMARA%2520DE%2520REPRESENTANTES%2F1.%2520CONTROL%2520INTERNO%2F1.2%2520GUIAS%2520Y%2520MANUALES%2F1.2.9%2520INSTRUCTIVO%2520PARA%2520ELABORAR%2520MANUALES%2520DE%2520%2520PROCEDIMIENTOS.doc&usq=AFQjCNHj1n65W39DH3w4kRcaMdF8C6tpfQ&bvm=bv.108538919,d.eWE](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&sqi=2&ved=0ahUKEwj1sqPjpcDJAhWIIYiYKHSTWDyYQFggoMAI&url=ftp%3A%2F%2Fftp.camara.gov.co%2FMECI_CALIDAD%2FCAMARA%2520DE%2520REPRESENTANTES%2F1.%2520CONTROL%2520INTERNO%2F1.2%2520GUIAS%2520Y%2520MANUALES%2F1.2.9%2520INSTRUCTIVO%2520PARA%2520ELABORAR%2520MANUALES%2520DE%2520%2520PROCEDIMIENTOS.doc&usq=AFQjCNHj1n65W39DH3w4kRcaMdF8C6tpfQ&bvm=bv.108538919,d.eWE)
- [http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)

# ANEXOS



*¡Estoy comprometida!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

GA170.90PA00.10-90

Pamplona, 26 de junio de 2015

Doctor  
**LUIS RICARDO SUARES SOLANO**  
Gerente Oficina Talento Humano  
UNIDROGAS  
Bucaramanga

Cordial saludo:

Respetuosamente solicito su colaboración para que la alumna **DIANA MILENA PEÑA BAUTISTA**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 1.094.269.590, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional en esa prestigiosa Empresa, para el II semestre académico de 2015.

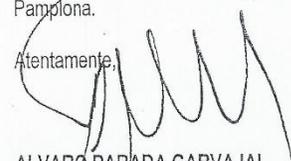
Nuestra estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y el país. Profesional idóneo con capacidad de análisis e investigación del entorno socioeconómico para la toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a usted mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefex (097) 5681761 Universidad de Pamplona.

Atentamente,

  
**ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial

**UNIDROGASS.S.A.**  
NIT. 890.208788-9  
Gestión De Talento Humano  
280615



Una universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral



**UNIDROGAS S.A.**  
UNIÓN DE DROGUISTAS S.A.  
NIT. 890.208.788-9



Bucaramanga, 12 de agosto de 2014

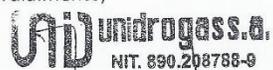
Doctor  
**ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Prácticas Y Asesoría Empresarial  
**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**  
Pamplona

Cordial saludo.

Con gusto acogemos al estudiante DIANA MILENA PIÑA BAUTISTA, identificado con cedula de ciudadanía número 1.094.269.590 de pamplona, quien cursa el decimo semestre del programa administración de empresas, inició su práctica profesional el día 01 de julio de 2015, en nuestra entidad.

De acuerdo al convenio No. 0055 del año 2010, desempeña las funciones del cargo Auxiliar administrativo. UNIDROGAS S.A.; ha inscrito al educando en el Sistema de Seguridad Social en Saludcoop EPS y a Riesgos Laborales con la ARL Seguros Bolivar, pagados totalmente por nuestra entidad.

Cordialmente,

  
**UNID unidrogas s.a.**  
NIT. 890.208788-9  
Gestión De Talento Humano

**Jorge Arciniegas Carreño**  
Asistente de Personal.-

**BUCARAMANGA:**  
Calle 56 No. 22 - 54  
PBX Administr. 6424252  
PBX Ventas: 6330304

**BARRANQUILLA:**  
Carrera 53 No. 59-37 Tels. 3490630  
3495395 - 3495397 - 3491294  
3687157 Telefax: 3680974

**SANTA MARTA:**  
Calle 22 No. 5 - 41  
PBX 4210713

**BOGOTA D.C.:**  
Calle 18 No. 68D-72  
Zona Industrial Montevideo  
PBX: 7450612



**Unidrogas S.a.**  
UNIÓN DE DROGUISTAS S.A.  
Nit. 890.208.788-9

Bucaramanga, 4 de diciembre de 2015

Doctor  
**ÁLVARO PARADA CARVAJAL**  
Director centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**  
Pamplona

Hacemos constar que **DIANA MILENA PEÑA BAUTISTA**, identificado con Cedula de ciudadanía numero 1.094.269.590 de Pamplona, estudiante de Administración de Empresas, realizó sus prácticas en nuestra empresa, cumpliendo con los requisitos establecidos por su Institución.

Atentamente,

  
 **Unidrogas S.A.**  
NIT. 890.208788 - 9  
Gestion de Talento Humano

**Luisa Inés Vega Vera**  
Psicóloga

**BUCARAMANGA:**  
Calle 56 No. 22 - 54  
PBX Administr. 6424252  
PBX Ventas : 6330304

**BARRANQUILLA:**  
Carrera 53 No. 59-37 Tels. 3490630  
3495395 - 3495397 - 3491294  
3687157 Telefax: 3680974

**SANTA MARTA:**  
Calle 22 No. 5 - 41  
PBX 4210713

**BOGOTÁ D.C.:**  
Calle 18 No. 68D-72  
Zona Industrial Montevideo  
PBX: 7450612



Código N° CO-SC3705-1



**Unidrogas S.A.**

UNIÓN DE DROGUISTAS S.A.  
Nit. 890.208.788-9

Bucaramanga, 4 de diciembre de 2015

Doctor  
**ÁLVARO PARADA CARVAJAL**  
Director centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**  
Pamplona

Hacemos constar que **DIANA MILENA PEÑA BAUTISTA**, identificado con Cedula de ciudadanía numero 1.094.269.590 de Pamplona, estudiante de Administración de Empresas, realizó sus prácticas en nuestra empresa, cumpliendo con los requisitos establecidos por su Institución.

Atentamente,

  
**Unidrogas S.A.**  
Nit. 890.208.788 - 9  
Gestión de Talento Humano

**Luis Ricardo Suarez**  
Líder de Personal

**BUCARAMANGA:**  
Calle 56 No. 22 - 54  
PBX Administr. 6424252  
PBX Ventas: 6330304

**BARRANQUILLA:**  
Carrera 53 No. 59-37 Tels. 3490630  
3495395 - 3495397 - 3491294  
3687157 Telefax: 3680974

**SANTA MARTA:**  
Calle 22 No. 5 - 41  
PBX 4210713

**BOGOTÁ D.C.:**  
Calle 18 No. 68D-72  
Zona Industrial Montevideo  
PBX: 7450612



Código N° 00-325705-1

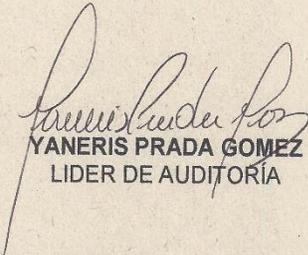
EL SUSCRITA JEFE DE AUDITORIA

Certifica que:

DIANA MILENA PEÑA BAUTISTA, identificada con la cedula de ciudadanía N° 1.094.269.590, de pamploña Realizo prácticas en nuestra compañía, cabe destacar que la practicante es una persona proactiva y muy responsable con sus obligaciones, como es de conocimiento de la universidad su incapacidad medica le imposibilito cumplir al 100 % con sus actividades laborales.

La presente se expide a solicitud del interesado a los 24 días del mes de Noviembre de 2015.

Cordialmente,

  
**YANERIS PRADA GOMEZ**  
LIDER DE AUDITORIA

Cra. 20 No. 24 - 33  
pbx: 6330304 Fax: 6524322  
Bucaramanga - Colombia



# REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
 Pamplona (Norte de Santander)  
 Km 1, Vía Bucaramanga  
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
 cenprac@unipamplona.edu.co

<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante.		
<b>ESTUDIANTE:</b>	Diana Milena Peña	<b>ORGANIZACIÓN:</b>	Unidrogas S.A.
<b>PROGRAMA:</b>	Administración de Empresas	<b>DEPENDENCIA:</b>	Auditoría Interna.
<b>EVALUADOR:</b>	Juanis Pineda	<b>FECHA:</b>	24/Nov/2015

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
<b>ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN</b> Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.	✓				<p>Esta evaluación se realizó basada en los pocos días que la practicante pudo asistir a labores. Como es de conocimiento de la Universidad la practicante el mayor tiempo se encuentra hospitalizada. Es una persona muy responsable, y a</p>
<b>INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO</b> Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.	✓				
<b>INICIATIVA Y APORTES</b> Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.	✓				
<b>RESPONSABILIDAD</b> Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	✓				
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b> Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.	✓				
<b>PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b> Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.	✓				
<b>COMUNICACIÓN</b> Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.	✓				
<b>MADUREZ</b> Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.	✓				
<b>ENTUSIASMO</b> Capacidad para asumir actitudes de manera positiva y optimista.	✓				
<b>CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO</b> Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	✓				
<b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b> Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	✓				

<b>CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:</b>			
<b>ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:</b>	Liderazgo		Proactividad
	Comunicación		Generación de Propuestas
	Otra, ¿Cuál?		
<b>EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:</b>	SI	✓	¿Por qué?
<b>RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS:</b>	NO		Admiro de Diana Milena su capacidad de Resiliencia, Compromiso, y Responsabilidad.

 FIRMA EVALUADOR NIT. 890.208.788-9	 FIRMA PRACTICANTE
---	-----------------------



# REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
 Pamplona (Norte de Santander)  
 Km 1, Vía Bucaramanga  
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Diana Milena Peña Baustista Fecha: 12/15

Nombre de la Empresa: Unidrogas S.A Programa: Administración de Empresas

Dependencia Entidad: Auditoría Evaluador: \_\_\_\_\_

**OBJETIVO:** Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona  1.2. Familiar  1.3. Amistad  1.4. Autogestión

1.5. ¿Otro Medio?  Especifique ¿Cuál Otro? \_\_\_\_\_

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? Confiablez

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI  NO

Explique Debido a mi enfermedad no pude realizar unas practicas completas

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas  4.2. Laborales  4.3. Personales  4.4. Ninguna

Explique Dificultades en la salud.

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI  NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad  6.2. Puntualidad  6.3. Compromiso  6.4. Participación

6.5. Sensibilidad Social  6.6. Nacionalismo  6.7. Creatividad  6.8. ¿Otro?

¿Cuál? \_\_\_\_\_

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
<b>Ciudadano Autónomo</b> Hombre – Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	4.5	cumpli con lo exigido.
<b>Científico</b> Hombre – Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4.0	Por la enfermedad no fui puntual en la entrega de informes
<b>Profesional</b> Hombre – Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	4.3	Al a conocer los saberes que poseo.
<b>Nota Integral</b>	4.2	Diana Milena Peña B.

Diseño: Carolina Marcela Robayo - carolina.marcelarobayo@unipamplona.edu.co

