

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE  
CONSULTORÍA Y TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CONNOTAR  
TECHNOLOGIES S.A.S. EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER

ANGÉLICA JULIETH BLANCO SARMIENTO  
CÓDIGO 1.098.783.664

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BUCARAMANGA  
2019

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE  
CONSULTORÍA Y TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CONNOTAR  
TECHNOLOGIES S.A.S. EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER

ANGÉLICA JULIETH BLANCO SARMIENTO  
CÓDIGO 1.098.783.664

Informe presentado como requisito final para optar al título de Administrador de  
Empresas

Supervisor de Práctica  
JAVIER MAURICIO GARCÍA MOGOLLON

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BUCARAMANGA  
2019

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Pamplona, 17 de diciembre de 2019

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	13
JUSTIFICACIÓN.....	14
1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN LA EMPRESA CONNOTAR TECHNOLOGIES S.A.S. DE BUCARAMANGA, SANTANDER.....	15
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	15
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....	15
1.2.1 Misión.....	15
1.2.2 Visión .....	16
1.2.3 Objetivos de calidad.....	16
1.2.4 Valores.....	16
1.3 DIAGNÓSTICO.....	16
1.3.1 Matriz DOFA .....	20
1.3.2 Matriz MEFI y MEFE .....	22
1.3.2.1 Matriz de evaluación de factores internos (EFI).....	22
1.3.2.2 Matriz de evaluación de factores externos (EFE) .....	23

1.4	DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	24
1.5	FUNCIONES COMO PASANTE .....	24
1.6	ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	25
1.6.1	Título .....	25
1.6.2	Objetivo General .....	25
1.6.3	Objetivos Específicos .....	25
1.6.4	Cronograma .....	25
2.	DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	27
2.1	PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE CONSULTORÍA .....	27
2.1.1	Diagnóstico .....	27
2.1.2	Plan de Acción .....	27
2.1.3	Caracterización del proceso.....	29
2.1.4	Documentación de los procesos dentro del área de consultoría .....	34
2.1.4.1	Procedimiento de consultoría.....	34
2.1.4.2	Formato de reunión y compromisos.....	34
2.1.4.3	Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora continúa	

2.1.4.4	Formato de quejas y reclamos.....	34
2.2	PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO .....	34
2.2.1	Diagnóstico. ....	34
2.2.2	Plan de acción.....	35
2.2.3	Caracterización del proceso.....	37
2.2.4	Documentación de los procesos del área de talento humano .....	41
2.2.4.1	Procedimiento de selección y contratación .....	41
2.2.4.2	Formato de requerimiento de personal .....	41
2.2.4.3	Formato de seguimiento a candidatos .....	41
2.2.4.4	Formato plan de inducción.....	41
2.2.4.5	Desvinculación de personal .....	41
2.3	MECANISMOS DE CONTROL.....	41
2.3.1	Plan operativo .....	41
2.3.2	Matriz de indicadores .....	42
	CONCLUSIONES .....	43
	RECOMENDACIONES.....	44
	ALCANCES DE LA PRÁCTICA .....	45

BIBLIOGRAFÍA.....46

ANEXOS.....48

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de Actividades del desarrollo e implementación del proyecto .....	26
--	----

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Matriz DOFA de Connotar Technologies S.A.S. ....	20
Figura 2. Matriz de Evaluación de Factores Internos de Connotar Technologies S.A.S.....	22
Figura 3. Matriz de Evaluación de Factores Externos de Connotar Technologies S.A.S.....	23
Figura 4. Plan de Acción del área de Consultoría de Connotar Technologies S.A.S. ....	27
Figura 5. Caracterización del proceso de Consultoría de Connotar Technologies S.A.S.....	29
Figura 6. Plan de Acción del área de Talento Humano de Connotar Technologies S.A.S.....	35
Figura 7. Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano de Connotar Technologies S.A.S. ....	37
Figura 8. Organigrama de Connotar Technologies S.A.S. ....	51

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Diagnóstico de la empresa CONNOTAR TECHNOLOGIES S.A.S. ....	48
Anexo B. Procedimiento de consultoría .....	55
Anexo C. Formato de acta de reunión y compromisos .....	59
Anexo D. Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua .....	62
Anexo E. Formato de quejas y reclamos .....	63
Anexo F. Boletines informativos.....	64
Anexo G. Informe de desempeño de llamadas vía VOZY .....	65
Anexo H. Procedimiento de selección y contratación .....	66
Anexo I. Formato de requerimiento de personal .....	70
Anexo J. Formato de seguimiento a candidatos .....	71
Anexo K. Formato plan de inducción .....	72
Anexo L. Desvinculación de personal .....	73
Anexo M. Plan de capacitación.....	74
Anexo N. Formato registro de asistencia capacitación .....	76
Anexo O. Formato de evaluación capacitación.....	77
Anexo P. Evaluación de desempeño .....	78
Anexo Q. Pausas activas en la jornada laboral.....	80
Anexo R. Plan operativo .....	81

Anexo S. Matriz de indicadores .....	82
Anexo T. Carta de presentación .....	84
Anexo U. Carta de aceptación .....	85
Anexo V. Certificación de terminación de prácticas empresariales.....	86
Anexo W. Certificación de socialización e implementación de la propuesta de mejoramiento .....	87
Anexo X. Formato de evaluación empleado .....	88
Anexo Y. Formato de autoevaluación del practicante.....	89

## ABSTRACT

The following project had as objective the design and implementation of an improvement plan in the areas of consulting and human talent of the company Connotar Technology, due to the results of the diagnosis, which showed weaknesses such as: lack of internal communication, poorly motivated personnel, documentation of null processes, deficiency in the control of processes and in the compliance of results, lack of continuous training on customer service and notarial processes, and deficiency in portfolio collection policies. Therefore, in order to improve these weaknesses and take advantage of the strengths of the organization, different strategies were proposed and implemented for the company to achieve greater planning, organization, management and control of processes, in order to achieve greater efficiency and provide better customer service every day.

In order to carry out this degree project, the company began with a historical review, a description of the corporate aspects (mission, vision, quality objectives and values), and a diagnosis was made divided into the following areas: administration, planning, organization, management, control, human resources, marketing, finance and production, which was complemented with a DOFA and a matrix MEFI and MEFE, in order to detect those weaknesses, strengths, opportunities and threats of the company.

In accordance with the aforementioned, different strategies were constructed with the findings, such as the design of an action plan for each area, in which strategies were stipulated, such as documentation and generation of formats corresponding to the areas of consulting and human talent, and the production of informative bulletins with respect to updates on notarial and tax matters, and performance reports on company intranet follow-ups and calls made through the communications platform, development of a training plan and performance evaluations for employees, as well as the implementation of active breaks focused on the welfare of employees and their best performance. Also, the characterization of the implemented processes and the formulation of control mechanisms was carried out by means of a format called "Operational Plan" and a matrix of indicators.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas para su correcto funcionamiento se encuentran divididas en áreas, las cuales, con el apoyo del talento humano llevan a cabo actividades o procesos, que permiten lograr un engranaje dentro de la organización, para que a través de las entradas o inputs adquiridos se obtengan salidas u outputs, los cuales son los productos o servicios ofrecidos a los clientes a fin de satisfacer sus necesidades.

Es por ello, que el presente trabajo de grado pretende contribuir al mejoramiento de la planeación, organización y control de las actividades llevadas a cabo en las áreas de Consultoría y Talento Humano de la empresa Connotar Technologies S.A.S. a fin de lograr una mayor eficiencia en sus procesos y obtener el crecimiento que se tiene proyectado.

Para lograr lo anterior, se realiza un diagnóstico con respecto a la administración, planeación, organización, dirección, control, recursos humanos, mercadeo, finanzas y producción de la empresa, con el fin de conocer su situación actual y así, poder orientar de una manera más acertada, los planes y las estrategias a ejecutar.

Posteriormente, se diseñan unas estrategias y planes de mejora en las áreas de Consultoría y Talento Humano, las cuales se consideran ejes centrales de la empresa, aportando así, a la dirección administrativa y de proyectos, acciones concretas que permitan mejorar el desempeño y eficiencia de los procesos, y por consiguiente un mayor fortalecimiento interno.

Finalmente, se implementa con el apoyo de la dirección administrativa, las actividades planeadas y se lleva a cabo los diferentes diseños de los documentos, no solo para lograr que la empresa se consolide administrativamente y pueda llevar un mayor control interno, sino también, para poder culminar con éxito el proceso de formación profesional, a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos en la carrera.

## JUSTIFICACIÓN

Connotar Technologies S.A.S. es una empresa que ofrece un sistema de información para el apoyo a la gestión tributaria y administrativa notarial, el cual por medio de interconexión con el Sistema de Información Notarial (SIN) genera automáticamente documentos contables de acuerdo a los requerimientos de la DIAN, así como también, ofrece el servicio de asesoría personalizada de acuerdo a los requerimientos de cada cliente en materia notarial. En el transcurso de sus seis años en el mercado, ha logrado consolidarse en diferentes municipios y ciudades de Colombia, por medio de la innovación tecnológica, constante actualización contable y tributaria, y buscando siempre la mejora continua de sus procesos.

A pesar de que la empresa posee fortalezas como las mencionadas anteriormente, también cuenta con unas debilidades, entre las que se encuentran falta de planeación, documentación de procesos nula, deficiencia en el control de los procesos y en el cumplimiento de resultados y, falta de capacitación continua sobre servicio al cliente y procesos notariales, las cuales se resumen en deficiencias relacionadas con el área administrativa y son las que no le han permitido a la empresa lograr un mayor reconocimiento, así como un crecimiento.

Es por ello, que, debido a su crecimiento prometedor y a fin de consolidarse aún más en su estructura y funcionamiento, se considera de vital importancia implementar acciones encaminadas a la mejora continua en las áreas de consultoría y talento humano, las cuales se consideran el eje central de la organización. Por consiguiente, se propone diseñar e implementar un plan de mejora en estas áreas, con el fin de que la organización pueda obtener las herramientas necesarias para la planeación, organización, dirección y control de las diferentes actividades que se lleven a cabo, y así mismo, poder ejecutar acciones de mejora, las cuales permitan a la empresa fortalecer internamente sus procesos; ya que, en un mundo tan competitivo y en constante cambio, como en el que estamos hoy en día, se hace necesario innovar y/o implementar estrategias que traigan consigo una ventaja competitiva, las cuales permitan diferenciarse de la competencia, y al mismo tiempo, lograr un mayor reconocimiento en el mercado a nivel nacional.

# **1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN LA EMPRESA CONNOTAR TECHNOLOGIES S.A.S. DE BUCARAMANGA, SANTANDER**

## **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

CONNOTAR TECHNOLOGIES SAS es una empresa constituida en Bucaramanga (Santander) Colombia. Obtuvo su registro mercantil en 2013 pero nació desde el 2007 como un proyecto de emprendimiento empresarial en el área de las TIC.

CONNOTAR TECHNOLOGIES SAS cuenta con un grupo de profesionales altamente capacitados con principios éticos y comprometidos con el desarrollo sostenible de Colombia y el mundo. El personal está en permanente actualización y utilizando tecnologías para el desarrollo de las actividades propias de cada área de especialización.

Se ha especializado en el desarrollo de tecnología web y desarrollado Software en diversas áreas, tales como:

- Software Administrativo
- CRM
- Software para Transporte de Pasajeros Intermunicipales
- Software Contable
- Software Notarial

En el 2012 ingresó al Programa Apps.co en fase de consolidación, programa para escoger y apoyar los mejores proyectos TIC de Colombia.

En el 2013 presenta el Sistema Contable Notarial CONNOTAR a FONADE y el SENA, obteniendo la calificación de 5.0 / 5.0 en innovación y obteniendo recursos para consolidarse como empresa desarrolladora de software.

Desde entonces, ha venido creciendo y consolidándose en el mercado, contando para el año en curso con más de 180 proyectos en el uso del Sistema CONNOTAR-NIIF y Servicio de Consultoría Notarial utilizados por las notarías en los diferentes municipios y ciudades de Colombia.

## **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

1.2.1 Misión. Es una empresa privada especialista en consultoría y desarrollo de sistemas de información, que brinda diseño e implementación de

aplicaciones informáticas, para sistematizar los procesos administrativos, contables y tributarios en las notarías y sector privado en Colombia.

Nuestros servicios son personalizados y especializados, basados en la necesidad del cliente, contribuyendo a que la entidad cumpla con los requerimientos del estatuto tributario y realice mejoras administrativas a nivel integral.

1.2.2 Visión. En el año 2022, consolidarnos en Colombia como una de las empresas líderes en desarrollo de soluciones de software, brindando innovación tecnológica y asistencia personalizada.

1.2.3 Objetivos de calidad.

- Incrementar el nivel de satisfacción del cliente
- Propender por el desarrollo integral del talento humano
- Direccionar el servicio hacia la obtención de resultados
- Mejorar la oportuna entrega de los productos y/o servicios
- Mejorar el crecimiento y desarrollo comercial
- Implementar cultura de mejoramiento continuo

1.2.4 Valores.

- Confianza
- Integridad
- Transparencia
- Escucha
- Trabajo en equipo
- Competitividad

### **1.3 DIAGNÓSTICO**

Connotar Technologies S.A.S. es una empresa dedicada a prestar los servicios de Consultoría Notarial y Desarrollo de Sistemas de Información, principalmente a su público objetivo siendo éste los notarios de los diferentes departamentos de Colombia, desde hace ya seis años que se encuentra constituida legalmente en el mercado. La principal ventaja que ofrece la empresa a sus clientes, es la de automatizar y unificar todos los procesos notariales en un solo lugar con el fin de hacerlos más eficientes y al mismo tiempo ofrecerle servicios personalizado de consultoría notarial. Desde sus inicios, ha sido una empresa que se ha dedicado a la innovación y a la mejora continua de sus procesos, las cuales se han

catalogado como las principales características que le han permitido estar por encima de la competencia y hacer presencia en los diferentes municipios de toda Colombia.

Sin embargo, a pesar de que se evidencian éstas fortalezas, en el diagnóstico llevado a cabo en las diferentes áreas se encontraron falencias significativas, las cuales no le han permitido tener un mayor reconocimiento y prospectivamente hablando, si la empresa continúa trabajando como lo ha venido haciendo, podría ocasionar su fracaso o su quiebre en unos años. Dentro de las diferentes áreas se encontraron los siguientes hallazgos:

1. **ADMINISTRACIÓN:** En este aspecto se evidencia que, si cuenta con misión y visión, pero con respecto a esta última se encuentra desactualizada; también, cuenta con objetivos de calidad, pero los cuales carecen de un horizonte de tiempo; por otra parte, cada semana se realiza una reunión con el equipo de trabajo, donde se establecen actividades sencillas que carecen de seguimiento y medición formal; y finalmente, tampoco se tienen establecidos valores organizacionales.
  - a. Planeación: Como se mencionó anteriormente, el Director Administrativo se reúne con el equipo de trabajo una vez a la semana, donde se habla de las tareas pendientes, actividades a realizar esa semana e inconvenientes que se hayan presentado con el fin de darles solución, pero todo esto se hace de una manera empírica, no existen procedimientos ni formatos estipulados para tal fin. Pero a pesar de ello, siempre tratan de establecer actividades o acciones a realizar, delegando funciones a su equipo de trabajo y permitiendo la participación de los mismos en la planeación propia de la organización.
  - b. Organización: Se evidencia que la empresa cuenta con organigrama y manual de funciones, pero los cuales tampoco se encuentran actualizados, de acorde a los cargos y responsabilidades actuales de cada uno de los miembros de la organización. Los procesos que se llevan a cabo, no se encuentran documentados ni estipulados en ningún formato, al igual, no existe ningún tipo de evaluación de eficiencia de los mismos. Por otra parte, si cuenta con una intranet corporativa muy útil para el apoyo de sus procesos y la automatización de los mismos.
  - c. Dirección: En este aspecto, la dirección administrativa obtiene un apoyo medianamente aceptable de parte de sus colaboradores, ya que en algunas ocasiones se hace manifiesto el poco compromiso a las actividades o acciones que se establecen, a pesar de que la dirección administrativa toma acciones por mejorar el clima laboral, como, el tomar decisiones en consenso, brindar los equipos y herramientas de trabajo adecuadas, ofrecer flexibilidad de horario y servicio de cafetería. Se evidencia que falta implementar

mecanismos de motivación, trabajo en equipo y definición de un plan de trabajo con el fin de delegar responsabilidades.

- d. Control: La empresa no cuenta con un sistema de control ni de indicadores de gestión que permitan monitorear el desempeño de los empleados ni el cumplimiento de lo planeado, sino que actualmente solo se realiza informalmente hablando con los empleados sobre las actividades que se realizaron.
2. **RECURSOS HUMANOS:** En este aspecto se destacan aspectos como, que la empresa contrata directamente al personal, ya que desde un principio busca entablar un vínculo directo con el empleado. También, se celebran contratos de trabajo a término fijo, indefinido, de aprendizaje, y por orden de prestación de servicios. Dentro de esta área se realizan los procesos de selección, contratación e inducción, por una sola persona, puesto que es la única que los conoce, ya que no se encuentran documentados ni física ni digitalmente; no se llevan a cabo programas de capacitación ni de entrenamiento, tampoco se encuentran estipuladas recompensas ni ascensos, y algunas sanciones están en el reglamento interno de trabajo, pero que normalmente no se llevan a cabo. Finalmente, se cuenta con seis empleados directos y dos con contrato de orden de prestación de servicios, los cuales podrían considerarse suficientes, pero si se quiere crecer y mejorar el servicio sobre todo en el área de desarrollo de software, habría que contratar otro empleado.
  3. **MERCADEO:** Se evidencia que no existe como tal un departamento de mercadeo, puesto que, debido al tamaño de la empresa y el número de ventas, no ha sido necesario, y solamente las actividades están a cargo por una persona en apoyo con la asistente administrativa. Tampoco, se llevan a cabo planes de mercadeo, si no que todo se realiza y plasma de una manera sencilla e informal. Por otro lado, la empresa tiene definida las características de sus clientes potenciales, donde se encuentran los notarios de los diferentes departamentos de Colombia, también, se encuentra definido el mensaje de marketing que la empresa quiere transmitir a su público objetivo, al igual, se encuentran estipuladas acciones y estrategias como la utilización del Mailchip, noticias de interés por medio de la página web, participación en congresos y redes sociales. Finalmente, la empresa cuenta con una muy buena intranet para hacer seguimiento a los clientes y a las ventas, que es uno de sus mayores fortalezas, y la que le ha permitido tener un control en este aspecto.
  4. **FINANCIERA:** En este aspecto, la empresa utiliza las Normas de Información Financiera – NIF para contabilizar los costos, gastos, y el presupuesto de la organización, para los cuales hay una persona encargada de este proceso. También, cuenta con un margen de rentabilidad y una liquidez positiva la cual le permite cumplir con sus obligaciones y contar con capital de trabajo suficiente para sus actividades diarias. Y, las decisiones financieras que se

toman, son previamente presupuestadas y se toman con base en el análisis de los estados financieros.

5. **PRODUCCIÓN:** Se evidencia que las normas que rigen el sector al que pertenece la empresa son las emitidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación, debido a la prestación del servicio de desarrollo de software, también, las de la DIAN y la Superintendencia de Notariado y Registro para el correcto funcionamiento de su servicio de Consultoría Notarial, además de las relacionadas al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para poder implementar y desarrollar adecuadamente el sistema de gestión en la organización. Para su funcionamiento, cuenta con equipo de oficina y herramientas de trabajo de buena calidad y adecuadas para la prestación del servicio, sobre todo de herramientas tecnológicas como la Intranet, Vozy y el Servidor donde se almacena toda la información de la base de datos. También, cuenta con una muy buena ubicación y espacio adecuado para los puestos de trabajo existentes, así como para su futuro crecimiento. Por otra parte, con respecto a la adquisición de equipos, tecnología e insumos, no se encuentran establecidos planes para tal fin, ni tampoco de contingencia para cualquier eventualidad que se presente, sino que solo la empresa va reemplazando sus equipos a medida que va observando la necesidad, por lo cual, es una de las deficiencias presentadas en esta área.

### 1.3.1 Matriz DOFA

**Figura 1.** Matriz DOFA de Connotar Technologies S.A.S.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad de los productos y servicios ofrecidos</li> <li>2. Eficiencia en el uso de la intranet empresarial</li> <li>3. Equipos y herramientas de trabajo adecuadas</li> <li>4. Adecuada utilización de las herramientas de publicidad y promoción de los servicios</li> <li>5. Buen liderazgo y resolución de problemas</li> <li>6. Empowerment para la realización de actividades</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de planeación y establecimiento de objetivos.</li> <li>2. Personal poco motivado</li> <li>3. Documentación de procesos nula</li> <li>4. Deficiencia en el control de los procesos y en el cumplimiento de resultados</li> <li>5. Falta de capacitación continua a todo el personal</li> <li>6. Deficiencia en las políticas de cobro de cartera</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<p><b>F1:O4</b> Llevar a cabo alianzas estratégicas con proyectos que según la ley pasan a ser obligación de las entidades, como, por ejemplo, la implementación de la factura electrónica.</p> <p><b>F2: F3: O2</b> Realizar un estudio de mercados el cual permita llevar a cabo la implementación de un nuevo producto o servicio, a partir de las</p>	<p><b>D1:O1</b> Planear y ejecutar planes de acción con sus respectivos objetivos, los cuales permitan un mayor crecimiento de la organización y una consolidación en el mercado.</p> <p><b>D3: D4: O3</b> Caracterizar los procesos dentro de la organización y así mismo diseñar mecanismos de control, los cuales permitan una mayor consolidación interna, con el</p>

<p>control.</p> <p>4. Alianzas estratégicas con la Unión Colegiada del Notariado Colombia</p> <p>5. Competencia débil, ya que solo se basa en la prestación de software contable.</p>	<p>herramientas con las que ya cuenta la empresa.</p> <p><b>F4: O5</b> Crear un Plan de Medios el cual le permita a la organización darse a conocer más en el mercado y así lograr mayores ventas.</p>	<p>fin de brindar un servicio de calidad y abarcar un porcentaje de mercado mayor al actual.</p>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>1. La gran mayoría de los clientes, son notarios que dependen de los subsidios que le otorga el Estado.</p> <p>2. Incertidumbre acerca de los cambios en la legislación</p> <p>3. Alta dependencia de la tecnología y el internet</p> <p>4. Mala reputación por parte de algunos funcionarios y notarios.</p> <p>5. Tradicionalismo y resistencia al cambio de parte de los notarios</p>	<p><b>F5: A2: A3</b> Establecer un Plan de Contingencia el cual le permita contar con alternativas al ocurrir fallas con el internet o algún equipo tecnológico. Así como también, con el fin de estar preparada para cualquier modificación realizada por los entes de control.</p> <p><b>F3: F6: A5</b> Realizar cursos virtuales con el fin de capacitar a los usuarios en el uso del SIN y del CONNOTAR, para que así puedan afianzarse con la tecnología y poder utilizar los diferentes sistemas.</p>	<p><b>D2: D5: A4</b> Desarrollar un plan de capacitación y recreación, para que los empleados adquieran mayores conocimientos, así como también, mejorar su bienestar físicamente.</p> <p><b>D6:A1</b> Establecer políticas de cobro de la cartera, así como también estrategias de precios que permitan un mayor flujo de caja a la organización.</p>

**Fuente:** Creación propia del autor

### 1.3.2 Matriz MEFI y MEFE

#### 1.3.2.1 Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

**Figura 2.** Matriz de Evaluación de Factores Internos de Connotar Technologies S.A.S.

<b>Factores Determinantes de Éxito</b>	<b>Peso Relativo</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
<b>Fuerzas</b>			
1. Calidad de los productos y servicios	7%	4	0,28
2. Intranet Empresarial	5%	4	0,20
3. Equipos y herramientas de trabajo	4%	4	0,16
4. Marketing	5%	3	0,15
5. Innovación tecnológica	5%	4	0,20
6. Descentralización del poder	4%	3	0,12
7. Outsourcing	3%	3	0,09
8. Liquidez y rentabilidad	5%	4	0,20
9. Personal capacitado en su área	5%	3	0,15
10. Liderazgo	5%	3	0,15
<b>Debilidades</b>			
1. Planeación y establecimiento de objetivos	7%	1	0,07
2. Clima organizacional	6%	2	0,12
3. Documentación de procesos	6%	1	0,06
4. Control de los procesos y cumplimiento de objetivos	7%	1	0,07
5. Cobro de cartera	4%	2	0,08
6. Capacitación del personal	5%	2	0,10
7. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	3%	2	0,06
8. Sistema de Gestión de Calidad	5%	1	0,05
9. Cumplimiento de políticas internas	4%	2	0,08
10. Lineamientos estratégicos	5%	1	0,05
<b>Suma</b>	<b>1,00</b>		<b>2,44</b>

**Fuente:** Creación propia del autor

**ANÁLISIS:** De acuerdo al puntaje obtenido de 2,44 se puede evidenciar que, la empresa internamente cuenta con una estructura débil, puesto que, a pesar de contar con fortalezas como calidad en sus productos y servicios, innovación tecnológica, marketing y rentabilidad, se resaltan varios aspectos por mejorar, en cuanto a factores como: planeación y establecimiento de objetivos, documentación y control de los procesos, clima organizacional y capacitación al personal. Los cuales son actividades y procesos muy importantes de cualquier organización que quiera crecer y consolidarse en el mercado.

### 1.3.2.2 Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

**Figura 3.** Matriz de Evaluación de Factores Externos de Connotar Technologies S.A.S.

<b>Factores Determinantes de Éxito</b>	<b>Peso Relativo</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
<b>Oportunidades</b>			
1. Experiencia y reconocimiento en el mercado	8%	4	0,32
2. Congresos y eventos notariales	7%	4	0,28
3. Acceso a créditos	5%	1	0,05
4. Desarrollo de nuevos productos y servicios	6%	4	0,24
5. Requerimientos por parte de la DIAN, UCNC y SNR	8%	4	0,32
6. Alianzas Estratégicas	8%	3	0,24
7. Competencia débil	7%	3	0,21
<b>Amenazas</b>			
1. Notarios dependientes de subsidio	9%	2	0,18
2. Regulación desfavorable	7%	2	0,14
3. Dependencia tecnológica y web	7%	1	0,07
4. Reputación por parte de notarios	8%	3	0,24
5. Cultura de los notarios	6%	1	0,06
6. Crecimiento y consolidación de la competencia	6%	2	0,12
7. Tasas de inflación	8%	1	0,08
<b>Suma</b>	<b>1,00</b>		<b>2,55</b>

**Fuente:** Creación propia del autor

**ANÁLISIS:** De acuerdo al puntaje obtenido de 2,55 se puede evidenciar que la empresa se encuentra un poco por encima de la media, es decir, a pesar de las adversidades y las amenazas del entorno, ha logrado aprovechar las

oportunidades que se han ido presentando en aspectos como reconocimiento en el mercado, participación activa en los congresos y eventos notariales donde se han captado nuevos clientes, alianzas estratégicas y desarrollo de nuevos servicios, como por ejemplo, en la plataforma que se está trabajando actualmente para ofrecer el servicio de factura electrónica. Pero, a pesar de ello, existen ciertas amenazas, las cuales se deben tener muy en cuenta con el fin de darles el debido proceso, como la imagen o reputación que tengan los notarios, las tasas de inflación que afectan los precios del servicio, también, la cultura de los notarios que no utilizan mucho la tecnología o por otra parte, que la gran mayoría se sostienen con el subsidio que les otorga el gobierno, para lo cual se necesita una muy buena planeación, planes de contingencia y estrategias que mitiguen su impacto en la organización.

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

El puesto de trabajo se encuentra ubicado junto al de los consultores, los cuales ofrecen el servicio de asesoría notarial y soporte contable de los sistemas de CONNOTAR y el SIN, a los clientes ubicados en todo Colombia. Las funciones realizadas apoyan al de los consultores, ya que se basa en las actividades comerciales y administrativas que son el soporte a los proyectos vigentes de la empresa. Hacen parte de este equipo de trabajo los consultores, el director comercial y yo, como asistente administrativa. Se cuenta con muy buena ventilación, iluminación exterior e interior adecuada, sillas cómodas, un computador para cada empleado, tres celulares, un teléfono fijo, una impresora y papelería disponible para las actividades a realizar.

#### **1.5 FUNCIONES COMO PASANTE**

- Impulsar el desarrollo de proyectos propios de la actividad general.
- Apoyar el desarrollo de planes para promover las ventas.
- Apoyar la preparación y desarrollo de los planes de mercadeo de la organización.
- Hacer las propuestas en el área de trabajo.
- Procurar la optimización de recursos financieros en el área.
- Mantener relaciones comerciales con los proveedores.
- Desarrollar, implementar, monitorear y corregir objetivos, presupuesto, estrategia y estructura de los planes de acción.
- Organizar documentos tanto a nivel administrativo como de los proyectos y administración de archivo.
- Administrar mensajería y coordinar labores del mensajero acorde al grado de importancia.

- Administrar caja menor.
- Aportar en la mejora continua del Sistema de Gestión de la empresa.
- Creación de proyectos por órdenes del Director Administrativo.
- Desarrollar herramientas para motivación del Talento Humano de la empresa.
- Demás funciones relacionadas con el cargo asignadas por el Director Administrativo y Director de Proyectos.

## **1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

1.6.1 Título. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE CONSULTORÍA Y TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CONNOTAR TECHNOLOGIES S.A.S. EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SANTANDER

1.6.2 Objetivo General. Diseñar e implementar un plan de mejora para el área de consultoría y talento humano en la empresa Connotar Technologies S.A.S. en la ciudad de Bucaramanga, Santander.

1.6.3 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de las áreas de consultoría y talento humano de la empresa Connotar Technologies.
- Caracterizar los procesos de las áreas de consultoría y talento humano de la empresa Connotar Technologies.
- Proponer e implementar acciones de mejora para las áreas de consultoría y talento humano de la empresa Connotar Technologies.
- Definir mecanismos para el control de las acciones a realizar en las áreas de consultoría y talento humano de la empresa Connotar Technologies.

1.6.4 Cronograma. La siguiente descripción consta de las actividades generales que se van a realizar para el desarrollo del plan de mejora para el área de consultoría y talento humano de la empresa Connotar Technologies S.A.S. Las actividades empiezan desde el 01 de agosto de 2019 hasta el 17 de diciembre de 2019, finalizando con la sustentación del proyecto realizado.

**Tabla 1.** Cronograma de Actividades del desarrollo e implementación del proyecto

ACTIVIDAD	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3
Recopilación de información corporativa	■	■																	
Aplicación y análisis del diagnóstico		■	■																
Elaboración de la matriz DOFA			■	■															
Elaboración de las matrices MEFI y MEFE				■	■														
Estructuración de la propuesta				■	■														
Presentación Primer Informe									■										
Corrección del Primer Informe										■									
Caracterización de los procesos del área de consultoría y talento humano					■						■								
Diseño del plan de mejora para las áreas de consultoría y talento humano						■						■							
Elaboración de formatos correspondientes de las actividades							■	■	■	■	■	■							
Estructuración de indicadores de gestión													■						
Presentación Segundo Informe														■					
Corrección Segundo Informe																■	■		
Implementación de las propuestas diseñadas									■	■	■	■	■	■	■	■			
Presentación Tercer Informe																			■
Sustentación Proyecto Final																			■

**Fuente:** Creación propia del autor

## 2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

### 2.1 PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE CONSULTORÍA

2.1.1 Diagnóstico. Se realizó en la empresa una encuesta de satisfacción al cliente vía telefónica, donde se pudo conocer de antemano cómo los clientes percibían el servicio de consultoría notarial y la atención por parte de los consultores, además de una pregunta abierta donde se hallaron las sugerencias o aspectos en los que se debería mejorar.

En los resultados se hallaron que el 64% de los clientes estaban muy satisfechos con el servicio de consultoría notarial, y los demás consideraron que se debería mejorar el servicio en varios aspectos como optimizar los canales de comunicación, mayor conocimiento por parte de todos los consultores para atender las inquietudes o problemas de los clientes, realizar capacitaciones a los notarios y modificación de los precios del servicio.

Por otra parte, basándose en lo observado en el área de trabajo, también se evidenció que no existe un formato de control sobre las actividades que quedan programadas en la reunión llevadas a cabo semanalmente, tampoco existe un procedimiento de consultoría estipulado formalmente ni formatos para realizar mejoras en el área o para dar solución a las peticiones y reclamos que se presenten en el servicio de consultoría.

#### 2.1.2 Plan de Acción

**Figura 4.** Plan de Acción del área de Consultoría de Connotar Technologies S.A.S.

ESTRATEGIA	ACCIONES	RESPONSABLE	RECURSOS
Documentar el proceso de consultoría y generar los formatos correspondientes (Ver Anexos B,C,D,E)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información correspondiente al proceso.</li> <li>• Caracterizar y plantear el procedimiento de consultoría.</li> <li>• Diseñar los formatos correspondientes a las actividades llevadas a cabo en el proceso.</li> </ul>	<p>Director Administrativo y Asistente Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y documentación existente del proceso y sus actividades.</li> <li>• Conocimientos del Director Administrativo.</li> <li>• Computador, mouse y teclado.</li> <li>• Acceso a red de internet</li> </ul>

<p>Realizar boletines informativos enfocados a actualizaciones en materia notarial y tributaria (Ver Anexo F)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar consultas en las páginas de la Superintendencia de notariado y registro, y de la DIAN acerca de las actualizaciones e información de interés para los notarios.</li> <li>• Crear el boletín en un documento de Word para ser revisado y aprobado.</li> <li>• Subir el boletín a la página web de la empresa.</li> <li>• Diseñar la plantilla del boletín en la herramienta de MailRelay y enviar la difusión a los notarios.</li> </ul>	<p>Director de Proyectos y Asistente Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información contable y tributaria.</li> <li>• Conocimientos del Director de Proyectos.</li> <li>• Computador, mouse y teclado.</li> <li>• Acceso a la plataforma MailRelay y Listas de difusión de WhatsApp</li> <li>• Base de datos de clientes y posibles clientes.</li> <li>• Acceso a red de internet e intranet</li> </ul>
<p>Realizar informe de desempeño sobre las llamadas realizadas por parte de los consultores (Ver Anexo G)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar la información correspondiente a las llamadas realizadas por los consultores a través de la plataforma de VOZY.</li> <li>• Ordenar y tabular la información de acuerdo al tiempo estipulado para su análisis.</li> <li>• Realizar el respectivo análisis de la información recopilada sobre las llamadas realizadas a los clientes.</li> <li>• Presentar informe al director administrativo, con el fin de analizar el funcionamiento y premiar según corresponda.</li> </ul>	<p>Director Administrativo y Asistente Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos ofimáticos.</li> <li>• Herramienta de Microsoft Excel.</li> <li>• Acceso a la plataforma de VOZY.</li> <li>• Computador, mouse y teclado.</li> <li>• Conocimientos del Director Administrativo, sobre los consultores y las actividades realizadas en la empresa.</li> </ul>

**Fuente:** Creación propia del autor

### 2.1.3 Caracterización del proceso

**OBJETIVO** Prestación del servicio de consultoría notarial, propendiendo por satisfacer los requerimientos del cliente en calidad y eficiencia, a través de la administración, control y evaluación del proceso, asegurando así, una mejora continua del mismo.

**ALCANCE** Todas las actividades desarrolladas en Connotar Technologies S.A.S. relacionadas con consultoría notarial.

**Figura 5.** Caracterización del proceso de Consultoría de Connotar Technologies S.A.S.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADOS	CLIENTES
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Dirección de Proyectos</p> <p>Consultores</p> <p>Clientes</p>	<p>Necesidades de establecer, documentar, implementar y mantener las actividades del proceso</p> <p>Requerimientos de los clientes</p> <p>Requisitos adicionales de la dirección.</p>	<p><b>PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN</b></p> <p>Se desarrolla un plan de trabajo, con el fin de planificar todas las actividades que se van a desarrollar e implementar.</p>	<p>Director Administrativo</p>	<p>Plan Operativo</p>	<p>Dirección Administrativa</p>
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Dirección de Proyectos</p> <p>Consultores</p>	<p>Plan Operativo</p> <p>Presupuesto de recursos asignados</p>	<p><b>EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PLANEADAS</b></p> <p>Coordinar el diseño, documentación, implementación y mantenimiento de las actividades</p>	<p>Asistente Administrativa</p>	<p>Seguimiento al Plan Operativo</p> <p>Informes correspondientes</p>	<p>Dirección Administrativa</p> <p>Clientes</p>

<p>Consultores</p> <p>Clientes</p>	<p>Guía de Envío</p> <p>Base de Datos cliente</p> <p>Requerimientos del cliente</p>	<p><b>INSTALACIÓN DEL SISTEMA CONTABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se llama al cliente confirmando la llegada del CD instalador</li> <li>• Se toman los datos para el ingreso vía remota al computador del cliente</li> <li>• Se instala el sistema contable</li> <li>• Se estipula la fecha para realizar la capacitación sobre el uso del sistema.</li> </ul>	<p>Consultor</p>	<p>Seguimiento Intranet</p>	<p>Clientes</p>
<p>Consultores</p> <p>Clientes</p>	<p>Seguimiento Intranet</p> <p>Base de Datos cliente</p> <p>Requerimientos del cliente</p>	<p><b>DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar con el cliente para iniciar la capacitación</li> <li>• Conectarse vía remota con el cliente</li> <li>• Llevar a cabo la capacitación programada</li> <li>• Resolver inquietudes o requerimientos del cliente</li> </ul>	<p>Consultor</p>	<p>Seguimiento Intranet</p>	<p>Clientes</p>
<p>Director de Proyectos</p> <p>Consultores</p> <p>Clientes</p>	<p>Seguimiento Intranet</p> <p>Base de Datos cliente</p> <p>Requerimientos</p>	<p><b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de solicitud del funcionario de la notaria</li> <li>• Clasificación del requerimiento en</li> </ul>	<p>Consultor</p>	<p>Seguimiento Intranet</p>	<p>Director de Proyectos</p> <p>Clientes</p>

	del cliente  Normas, Leyes y Decretos en materia notarial	Contable o Jurídico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anotar la solicitud del cliente</li> <li>• Solicitar conexión vía remota si es necesario.</li> <li>• Llevar a cabo la consulta o proceso según corresponda.</li> <li>• Comunicar al cliente la solución dada a su solicitud.</li> </ul>			
Director de Proyectos  Consultores  Clientes	Seguimiento Intranet  Base de Datos cliente  Requerimientos del cliente  Manuales sobre el uso del Sistema Contable y Sistema de Información Notarial	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de solicitud del funcionario de la notaria</li> <li>• Conectarse vía remota con el cliente</li> <li>• Solución del requerimiento del cliente</li> <li>• Dar aviso al cliente de la solución al requerimiento.</li> </ul>	Consultor	Seguimiento Intranet	Director de Proyectos  Clientes

Director de Proyectos Consultores	Base de Datos cliente Requerimientos del cliente	<p><b>SEGUIMIENTO Y CONTROL AL SERVICIO PRESTADO</b></p> <p>Teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes y las soluciones dadas a las mismas, se debe realizar seguimiento en la intranet del servicio prestado al cliente.</p> <p>Se elabora el registro de la queja o reclamo que se presente, con el fin de darle el debido proceso.</p>	Consultor	Seguimiento Intranet Registro de quejas y reclamos	Dirección Administrativa Director de Proyectos
Consultores Clientes	Seguimiento Intranet Matriz de indicadores Encuesta de satisfacción	<p><b>EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO</b></p> <p>Desarrollar, implementar y monitorear los indicadores que permitan medir el cumplimiento de las actividades planeadas y los objetivos planteados del proceso.</p>	Asistente Administrativa	Informe de desempeño Resultados tabulados y analizados de la encuesta de satisfacción del Cliente	Dirección Administrativa
Dirección Administrativa Consultores Clientes	Resultados indicadores de gestión Encuesta de satisfacción Plan Operativo de	<p><b>MEJORA CONTINUA</b></p> <p>Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.</p>	Director de Proyectos Asistente Administrativa Consultor	Formato de Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora Continua	Dirección Administrativo

Fuente: Creación propia del autor

PROCESOS DE SOPORTE	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACION DE REFERENCIA O SOPORTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos del sistema de gestión de la empresa</li> </ul>	<p><u>Seguimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del Plan Operativo garantizando su cumplimiento y actualización.</li> <li>Conocer el desempeño del proceso en el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento continuo.</li> </ul> <p><u>Medición:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Indicadores de Desempeño</li> <li>Porcentaje de Satisfacción del Cliente</li> <li>Nivel de cumplimiento a los requerimientos de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de Acta de Reunión y Compromisos</li> <li>Informe de desempeño</li> <li>Encuesta de satisfacción del cliente</li> <li>Formato de quejas y reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Operativo</li> <li>Acta de Reunión y Compromisos</li> <li>Manual de funciones y responsabilidades</li> <li>Misión</li> <li>Visión</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Papelería</li> <li>Computo</li> <li>Impresora</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Celular</li> <li>Internet</li> </ul>	

Fuente: Creación propia del autor

## 2.1.4 Documentación de los procesos dentro del área de consultoría

2.1.4.1 Procedimiento de consultoría. Debido a que no existía un proceso formalizado de cómo llevar a cabo la consultoría notarial en la organización, se planteó un formato en el cual se estipula el objetivo, alcance, responsables, definiciones y descripción de actividades del proceso. (Ver Anexo B)

2.1.4.2 Formato de reunión y compromisos. Se diseña un formato con el fin de apoyar a la planeación, dirección y control de las actividades y compromisos adquiridos para su correcto desempeño y cumplimiento. (Ver Anexo C)

2.1.4.3 Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua. Con el ánimo de incentivar a la mejora continua del proceso y conocer las debilidades del mismo, se diseña un formato que permita detectar aquellas oportunidades de mejora con el fin de lograr la eficiencia del área. (Ver Anexo D)

2.1.4.4 Formato de quejas y reclamos. Se diseña un formato con el fin de darle una correcta solución a las quejas o reclamos que se puedan presentar por parte de los clientes, para así lograr ofrecer un servicio al cliente oportuno y eficaz, orientado a las necesidades del mismo. (Ver Anexo E)

## 2.2 PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO

2.2.1 Diagnóstico. Basándose en lo observado en el área de trabajo, se evidenció que no existe un procedimiento de selección y contratación del talento humano estipulado formalmente ni formatos para llevar a cabo los diferentes procesos dentro del área, como, por ejemplo, requerimiento de personal, seguimiento a candidatos, plan de inducción, evaluación de desempeño y desvinculación de personal.

También, tomando como referencia las observaciones del anterior practicante, se puede observar que no existe un mismo nivel de conocimiento para todo el personal y tampoco, se ha estipulado un plan de capacitación para mejorar los conocimientos de los colaboradores y por consiguiente mejorar la prestación del servicio.

Finalmente, teniendo en cuenta la normativa del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, y la naturaleza de las tareas que se llevan a cabo en la empresa, se evidencia la carencia de pausas activas y actividades recreativas, las cuales son muy importantes para cuidar la salud de los colaboradores, así como también, mejorar el clima laboral.

## 2.2.2 Plan de acción

**Figura 6.** Plan de Acción del área de Talento Humano de Connotar Technologies S.A.S.

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>
Documentar el proceso de selección y contratación de personal y generar los formatos correspondientes (Ver anexo H, I, J, K, L)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información correspondiente al proceso.</li> <li>• Caracterizar y plantear el procedimiento de selección y contratación.</li> <li>• Diseñar los formatos correspondientes a las actividades llevadas a cabo en el proceso.</li> </ul>	Director Administrativo y Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del proceso y sus actividades.</li> <li>• Conocimientos del Director Administrativo.</li> <li>• Computador, mouse y teclado.</li> <li>• Documentación existente del proceso.</li> <li>• Acceso a internet.</li> </ul>
Elaborar un plan de capacitación que permita nivelar los conocimientos de los colaboradores, así como prestar un servicio de calidad. (Ver anexo M, N, O)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información sobre los temas sugeridos por los colaboradores.</li> <li>• Priorizar los temas de las capacitaciones.</li> <li>• Elaborar el plan de capacitaciones con sus respectivos temas, fechas, tiempo, responsables, recursos.</li> <li>• Diseñar los formatos de asistencia y de evaluación de las capacitaciones.</li> </ul>	Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre las necesidades de los colaboradores.</li> <li>• Capacitadores.</li> <li>• Computador, mouse y teclado.</li> <li>• Proyector y sonido.</li> <li>• Salón y sillas.</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas reciclaje</li> <li>• Útiles de papelería (grapadora, legajador)</li> <li>• Acceso a internet.</li> </ul>

<p>Diseñar una evaluación con el fin de medir el desempeño de los colaboradores de la empresa. (Ver anexo P)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar sobre referencias de formatos y aspectos de evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Establecer los parámetros adecuados para evaluar el desempeño de cada colaborador.</li> <li>• Diseñar la evaluación de desempeño de acuerdo a los parámetros establecidos.</li> <li>• Presentar el formato al Director Administrativo para su aprobación.</li> </ul>	<p>Director Administrativo y Asistente Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Conocimientos del Director Administrativo.</li> <li>• Computador, mouse y teclado.</li> <li>• Manual de Funciones y Responsabilidades</li> <li>• Conocimiento en el uso de Microsoft Excel.</li> <li>• Acceso a internet.</li> </ul>
<p>Crear y liderar las actividades enfocadas a realizar las pausas activas en la empresa (Ver anexo Q)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyarse de la información contenida en la web para establecer las actividades a realizar.</li> <li>• Determinar el horario de las pausas activas.</li> <li>• Elaborar el material de apoyo según corresponda para llevar a cabo las actividades.</li> <li>• Ejecutar las actividades en el horario y día determinado con todo el equipo de trabajo.</li> </ul>	<p>Asistente Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre pausas activas.</li> <li>• Computador, mouse y teclado.</li> <li>• Acceso a internet.</li> <li>• Material didáctico.</li> <li>• Útiles de papelería.</li> <li>• Espacio dentro de la organización para llevar a cabo las pausas activas.</li> </ul>

**Fuente:** Creación propia del autor

### 2.2.3 Caracterización del proceso

- OBJETIVO** Administrar, controlar y evaluar el proceso de Gestión del talento humano de Connotar Technologies S.A.S. con el fin de mantener personal competente e íntegro en los diferentes cargos de la empresa.
- ALCANCE** Aplica para las actividades de gestión del talento humano, como contratación de personal, inducción, entrenamiento y capacitación permanente.

**Figura 7.** Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano de Connotar Technologies S.A.S.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADOS	CLIENTES
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Consultores</p> <p>Clientes</p> <p>Procesos de la organización</p>	<p>Necesidades de establecer, documentar, implementar y mantener las actividades del proceso</p> <p>Requerimientos de los clientes</p> <p>Requisitos adicionales de la dirección</p>	<p><b>PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO</b></p> <p>Planificar, desarrollar, implementar y mejorar, la estandarización de actividades relacionadas con la Gestión del Talento Humano.</p>	<p>Director Administrativo</p>	<p>Procedimientos y registros relacionados con la gestión del Talento Humano</p>	<p>Dirección Administrativa</p> <p>Gestión de Talento Humano</p>
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Dirección de Proyectos</p> <p>Consultores</p>	<p>Normas vigentes aplicables</p> <p>Directrices, estrategias y requerimientos de la Dirección</p>	<p><b>ESTABLECER PARÁMETROS RELACIONADOS CON EL TALENTO HUMANO</b></p> <p>Definir los perfiles de cargo y sus responsabilidades. Establecer los lineamientos de disciplina y comportamiento del</p>	<p>Director Administrativo</p> <p>Asistente Administrativa</p>	<p>Manual de funciones y responsabilidades</p> <p>Reglamento interno de trabajo</p>	<p>Gestión de Talento Humano</p> <p>Todo el personal de la organización</p>

		personal de la organización.			
Candidatos externos  Gestión del Talento Humano	Hojas de Vida con soportes  Solicitud del personal aprobada  Manual de Funciones y Responsabilidades	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>  Realizar la evaluación de la competencia del personal para selección y contratación, teniendo en cuenta lo especificado en el Procedimiento de Gestión del Talento Humano.	Director Administrativo	Contrato de trabajo  Formalización de las afiliaciones	Todos los procesos de la Organización  Talento Humano de la organización
Director de Proyectos  Consultores  Clientes	Cartilla de inducción  Reglamento interno de trabajo  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>COORDINACION DE LA INDUCCION AL PERSONAL</b>  Planificar, implementar y evaluar la inducción del personal nuevo de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión del Talento Humano.	Director Administrativo  Responsable del área  Responsable del SST	Plan de inducción  Evaluación de inducción	Dirección Administrativa  Todo el personal de la organización
Director de Proyectos  Consultores  Clientes	Perfil de los cargos  Registros de educación, formación, experiencia y habilidades de los empleados	<b>EVALUACION DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL</b>  Diseñar e implementar la evaluación periódica del desempeño del personal de la organización, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la dirección.	Director Administrativo  Asistente Administrativa	Evaluación de desempeño	Dirección Administrativa  Clientes

<p>Todos los procesos de la organización</p> <p>Personal de la organización</p> <p>Clientes</p>	<p>Requerimientos del Cliente</p> <p>Solicitudes del personal de la organización</p>	<p><b>PLAN DE FORMACION Y/O CAPACITACION</b></p> <p>Establecer, coordinar, ejecutar, monitorear y mejorar el plan de formación y/o capacitación, con el fin de mejorar la competencia del talento humano vinculado a la organización.</p>	<p>Director Administrativo</p> <p>Asistente Administrativa</p>	<p>Plan de capacitación</p> <p>Evaluación de capacitación</p>	<p>Dirección Administrativa</p> <p>Gestión de Talento Humano</p> <p>Todo el personal de la organización</p>
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Consultores</p>	<p>Plan de capacitación y de evaluación</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Matriz de Indicadores</p>	<p><b>EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO</b></p> <p>Desarrollar, implementar y monitorear los indicadores que permitan medir el cumplimiento de las actividades planeadas y los objetivos planteados del proceso.</p>	<p>Asistente Administrativa</p>	<p>Informe de desempeño</p>	<p>Dirección Administrativa</p> <p>Gestión de Talento Humano</p>
<p>Dirección Administrativa</p> <p>Consultores</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>Informe de desempeño</p> <p>No conformidades del proceso</p> <p>Sugerencias de mejora</p>	<p><b>MEJORA CONTINUA</b></p> <p>Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.</p>	<p>Director Administrativo</p> <p>Director de Proyectos</p>	<p>Formato de Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora Continua</p>	<p>Dirección Administrativa</p> <p>Clientes</p>

Fuente: Creación propia del autor

PROCESOS DE SOPORTE	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O SOPORTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<p><u>Seguimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del plan de capacitación</li> <li>Conocer el desempeño del proceso en el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento continuo.</li> </ul> <p><u>Medición:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Indicadores de Desempeño</li> <li>Porcentaje de cumplimiento de actividades</li> <li>Nivel de desempeño de los empleados</li> <li>Nivel de rotación de los empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato Laboral</li> <li>Orden de prestación del servicio</li> <li>Lista de chequeo de requisitos para ingreso</li> <li>Formato de evaluación de inducción</li> <li>Formato entrega de dotación</li> <li>Plan de capacitación</li> <li>Formato de control a asistencia de capacitación</li> <li>Formato de evaluación de capacitación</li> <li>Formato de evaluación de desempeño</li> <li>Informe de desempeño</li> <li>Formato desvinculación de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de funciones y responsabilidades</li> <li>Reglamento interno de trabajo</li> <li>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Papelería</li> <li>Celular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impresora</li> <li>Computo</li> </ul>

**Fuente:** Creación propia del autor

## 2.2.4 Documentación de los procesos del área de talento humano

2.2.4.1 Procedimiento de selección y contratación. Debido a que no existía un proceso formalizado de cómo llevar a cabo la selección y contratación en la organización, se planteó un formato en el cual se estipula el objetivo, alcance, responsables, definiciones y descripción de actividades del proceso. (Ver Anexo H)

2.2.4.2 Formato de requerimiento de personal. Se diseñó un formato para el apoyo al reclutamiento de personal, en el cual se estipula los datos del puesto vacante, el motivo de la requisición, requerimientos académicos y funciones del cargo. (Ver Anexo I)

2.2.4.3 Formato de seguimiento a candidatos. Con el ánimo de llevar a cabo un adecuado control del proceso de selección, se estipula un formato que permite registrar los datos básicos del candidato, la fecha de realización de la entrevista y su estado de avance. (Ver Anexo J)

2.2.4.4 Formato plan de inducción. Debido a que no existía un proceso de formación del personal al ingresar como un colaborador de la organización, se estipula un formato el cual permite establecer las actividades que se llevarán a cabo en la inducción, cuál es su responsable, la fecha, la hora y las observaciones correspondientes. (Ver Anexo K)

2.2.4.5 Desvinculación de personal. Con el fin de llevar un control en el retiro de un colaborador, se diseñó un formato el cual permite organizar la información sobre la salida del trabajador, entidades a las cuales debe desafiarse y los documentos correspondientes al proceso. (Ver Anexo L)

## 2.3 MECANISMOS DE CONTROL

### 2.3.1 Plan operativo

Se diseñó un formato en Microsoft Excel llamado “Plan Operativo” con el fin de llevar un control de las actividades o proyectos que se planifican en el área de Consultoría o de Talento Humano, y así lograr un mayor cumplimiento de las mismas. (Ver Anexo R)

### 2.3.2 Matriz de indicadores

Se estipuló un formato en Microsoft Excel denominado “Matriz de Indicadores” con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos cuantitativamente y así, lograr una mayor eficiencia de las áreas de Consultoría y Talento Humano. (Ver Anexo S)

## CONCLUSIONES

- Por medio del diagnóstico realizado en las áreas de consultoría y talento humano se evidenció la necesidad de crear mecanismos de control que permitieran el seguimiento y cumplimiento de las actividades planteadas en cada reunión semanal, por ello, se creó el formato de Plan Operativo, el cual permitió mejorar en este aspecto y ser más eficientes en el logro de metas y en la realización de las actividades.
- Se evidenció que el uso de la intranet en la empresa, es de vital importancia para su correcto funcionamiento, ya que actúa como un CRM, permitiendo el seguimiento a cada cliente con respecto a los proyectos ejecutados, sus pagos e información de contacto, y así poder darle solución a inconvenientes o problemas que se puedan presentar con los clientes.
- En la empresa cada semana se llevaba a cabo una reunión, lo cual se resalta como una de sus fortalezas, ya que permitía al área de consultoría conocer las oportunidades de mejora, los inconvenientes que se hubieran presentado en la semana anterior y determinar las actividades que se iban a realizar o que estaban en ejecución y necesitaban ser finalizadas, también, cabe resaltar que siempre se buscaba la participación de los colaboradores y la asignación de tareas, para cumplir a cabalidad con lo planeado.
- Se evidenció en la empresa la necesidad de llevar a cabo capacitaciones que permitieran la adquisición y nivelación de conocimientos de todos los colaboradores, por lo cual se diseñó un plan de capacitación enfocado en temas de servicio al cliente, manejo del tiempo y productividad, proceso de habilitación de la factura electrónica y manejo del SIPRON WEB (Propio de la empresa). Y con ello, se utilizaron los formatos de asistencia y evaluación en cada capacitación, con el fin de llevar un control y medir el impacto de las mismas.
- La implementación de las pausas activas en la jornada laboral, evidenció resultados positivos, ya que los empleados se sentían más animados y menos cansados, a diferencia de cuando, por alguna situación no se podían realizar. También, con el tiempo, se iban involucrando más en la ejecución de las pausas y en ocasiones las solicitaban cuando no se habían realizado.
- Se caracterizaron los procesos de consultoría y, de selección y contratación de la empresa, con el fin de apoyar la documentación de los procesos para su correcto desempeño y así poder empezar con la construcción del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Iniciar con la implementación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos del sistema que son: el asegurar la identificación, evaluación e intervención de los diferentes factores de riesgo y peligros, desarrollar programas de capacitación enfocadas en el control de riesgos relacionados con el trabajo y establecer e implementar actividades que permitan promover acciones de mejoramiento continuo en materia de SST.
- Continuar con la ejecución del Sistema de Gestión, en cuanto a la implementación de los formatos diseñados y con los procesos estipulados para el área de consultoría y talento humano.
- Incentivar la formación en los empleados, organizando nuevas capacitaciones para los mismos, a través del apoyo de la Cámara de Comercio, y de los cursos que ofrece el SENA para las empresas.
- Incursionar en nuevos mercados, en los que actualmente la empresa no tiene presencia, cómo lo son: Guainía, Guaviare, Meta, Putumayo, Quindío, Risaralda y Sucre.
- Implementar los indicadores estipulados en el formato de “Matriz de Indicadores”, con el fin de medir el rendimiento de las áreas, así como llevar a cabo acciones de mejora.
- Continuar con la documentación de los demás procesos de la empresa, con el fin de construir su Sistema de Gestión de Calidad y poder certificarse con sello de calidad.
- Se recomienda también a la empresa utilizar herramientas enfocadas a la gestión de actividades y tareas, cómo por ejemplo ASANA la cual es una plataforma virtual que permite crear proyectos, asignar responsabilidades y estipular un fecha límite de entrega para su control.

## ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Mi experiencia cómo pasante fue muy gratificante e interesante, ya que adquirí un mayor conocimiento en cuanto al trabajo en la vida real, compartiendo con compañeros de trabajo y atendiendo clientes de todo tipo. Por primera vez experimenté la paciencia y comprensión con los clientes, así como lograr desenvolverme de la mejor forma con el fin de brindar un buen servicio a todos nuestros notarios. También, desarrolle mis habilidades para ser más eficiente, proactiva y servicial, dando siempre lo mejor de mí, para lograr buenos resultados y mantener un clima laboral agradable. En algunas ocasiones, sentí frustración y desanimo por no ser capaz de realizar algo o porque no salía como lo esperaba, pero con el apoyo, paciencia y enseñanzas de mis jefes y compañeros, aprendí como desenvolverme mejor y a reflexionar en cómo realizar las actividades de una mejor manera y más eficiente. Logré madurar más de lo que esperaba como profesional y cómo persona, ya que en ocasiones era necesario ser fuerte, prudente, persistir, y seguir adelante dando lo mejor de mí a la organización.

Con respecto a la transición del ámbito académico al laboral, logré entender la gran importancia de llevar un control de todo lo que se planea, así como también estipular metas, por pequeñas que sean, para poder lograr los objetivos. También, sobre el empowerment con el equipo de trabajo, el cual permite que los colaboradores puedan hacer parte de la toma de decisiones y den sus ideas para el fortalecimiento de la organización, y, por último, pero no menos importante, la actitud, la cual fue un factor decisivo en muchas ocasiones para que las actividades salieran bien o de lo contrario no se hicieran de la mejor manera, la cual siempre jugo un papel muy importante en la organización. Con respecto a herramientas, logré conocer y manejar la intranet de la empresa, la cual funciona como un CRM, lo que se convirtió en una experiencia interesante, puesto que nunca había manejado un sistema para relacionarse con los clientes; también, de marketing digital como Infobip, Mailrelay, Google Calendar y WhatsApp Web, las cuales la empresa utilizaba para ofrecer sus servicios y brindar información oportuna a sus clientes.

Siento que en mi pasantía logré desempeñar muchas actividades que no pensé realizar, cómo crear y renovar proyectos en la intranet de la empresa, escribir y diseñar boletines, liderar las pausas activas, planear y organizar el plan de capacitaciones y apoyar a los consultores en diferentes ocasiones, las cuales al final, terminaron marcando, un antes y un después como futura profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, lo cual todo esto, es lo que me ayudará más adelante a desenvolverme mejor en mi campo laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- BETANCOURT, Diego. Indicadores de gestión: Definición, elaboración e interpretación con ejemplo práctico. [En línea]. 30 de junio de 2017. [Citado 03 de noviembre de 2019]. Disponible en [www.ingenioempresa.com/indicadores-una-guia-incompleta](http://www.ingenioempresa.com/indicadores-una-guia-incompleta)
- BONILLA, Fanny. Propuesta de un programa de pausas activas para colaboradores que realizan funciones de oficina en la empresa de Servicios Públicos Gases de Occidente S.A E. S. P de la ciudad de Cali. Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Ciencias del Deporte. Facultad de Educación y Pedagogía. Programa Profesional en Ciencias del Deporte. Santiago de Cali: Universidad del Valle. 2012. 75 p.
- DE LA ROSA, Susan y ARREGOCES, Anderson. Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A., en la ciudad de Cartagena. Tesis presentada para obtener el título de Administradores de Empresa. Cartagena: Universidad de Cartagena. 2015. 121 p.
- LÓPEZ, Paloma. Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. Madrid: FC Editorial, 2015. 195 p. ISBN: 978-84-15781-63-9. Disponible en <https://books.google.com.co/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=documentaci%C3%B3n+de+procesos+iso+9001&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjZ4Oeys-PIAhVHvIkKHa2SAzcQ6AEIKTAA#v=onepage&q=documentaci%C3%B3n%20de%20procesos%20iso%209001&f=false>
- PACHECO, Adriana y TENORIO, María. Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud No. 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del Ministerio de Salud Pública en la Provincia del Azuay en el año 2014. Tesis previa a la obtención de Título de Licenciada en Psicología del Trabajo. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. 2015. 81 p.
- RAMOS, Diana. Diseño y ejecución de un plan de mejoramiento para la empresa Creaciones las Dos MM. Proyecto de grado para optar al título de Administrador de Empresas. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Departamentos de Ciencias Básicas y Administrativas. 2011. 133 p.

- SÁNCHEZ, Sergio. Gestión de la calidad (ISO 9001/2015). 1 ed. España: Editorial Elearning, 2017. 280 p. ISBN: 978-84-16557-92-9. Disponible en <https://books.google.com.co/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- STAR ME UP. Modelo de Evaluación de Desempeño Laboral. [En línea]. 09 de noviembre de 2017. [Citado 26 de octubre de 2019]. Disponible en <https://www.starmeup.com/blog/es/gestion-del-desempeno/modelo-evaluacion-desempeno-laboral/>

## ANEXOS

### Anexo A. Diagnóstico de la empresa CONNOTAR TECHNOLOGIES S.A.S.

<b>I. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b>
Nombre comercial de la Empresa: CONNOTAR
Razón social: CONNOTAR TECHNOLOGIES S.A.S.
Nombre de Contacto: Yoab Enrique Castro Rodríguez
Posición en la Empresa: Representante legal <input type="checkbox"/> Dueño <input checked="" type="checkbox"/> Socio <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>
Números de Teléfono: (1) 5086260                      Teléfono Móvil: 3146596413
Tiempo en operación: 6 años
¿Cuáles son los productos y/o servicios?: <ul style="list-style-type: none"><li>• Consultoría notarial</li><li>• Desarrollo de sistemas informáticos</li></ul>
<b>II. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA</b>
Señalar la respuesta que refleja la situación actual de la empresa.
<b>1. INDICAR EN CUAL DE LOS SIGUIENTES SECTORES SE UBICA LA EMPRESA</b>
A. Agrícola/agroindustrial
<b>B. Sector servicios (Turismo, transporte, mantenimiento, software, diseño, etc.)</b>
C. Manufactura (Confecciones, Calzado/Marroquinería, química, etc.)
E. Comercio
<b>2. INDICAR CÓMO ADMINISTRA LA EMPRESA</b>
1. ¿La empresa establece planes a largo plazo? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> ¿Cuáles? <input type="checkbox"/>
2. La empresa ha definido: a. Su Misión. Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> b. Su Visión. Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> c. Sus Objetivos. Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> d. Sus Estrategias. Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> e. Plan de Acción <input type="checkbox"/>
3. ¿La empresa ha establecido valores? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Menciónelos:
4. Mencionar tres objetivos principales de la empresa en el largo plazo (+ de 3años): <ul style="list-style-type: none"><li>• Incrementar el nivel de satisfacción del cliente</li><li>• Mejorar el crecimiento y desarrollo comercial</li><li>• Implementar una cultura de calidad y de mejoramiento continuo</li></ul>

5. ¿Cuáles son los principales recursos, capacidades y competencias que posee la empresa?

- Calidad de los productos y servicios ofrecidos
- Eficiencia en el uso de la intranet empresarial
- Equipos y herramientas de trabajo eficientes
- Adecuada utilización de las herramientas de publicidad y promoción de los servicios
- Buen liderazgo y resolución de problemas
- Empowerment en la realización de actividades y toma de decisiones

6. ¿Cuáles son las mayores debilidades que posee la empresa?

- Falta de comunicación interna
- Personal poco motivado
- Documentación de procesos nula
- Deficiencia en el control de los procesos y en el cumplimiento de resultados
- Falta de capacitación continua sobre servicio al cliente y procesos notariales
- Deficiencia en las políticas de cobro de cartera

7. ¿Cuál (s) oportunidades ofrece actualmente el mercado?

- Experiencia y reconocimiento en el mercado.
- Desarrollo de nuevos productos de software.
- Expansión hacia nuevos mercados.
- Alianzas estratégicas.
- Competencia débil.

8. ¿Cuál (s) son los mayores obstáculos que hoy encuentra en el mercado?

- La gran mayoría de los clientes, son notarios que dependen de los subsidios que le otorga el Estado.
- Incertidumbre acerca de los cambios en la legislación.
- Alta dependencia de la tecnología y el internet.
- Se han presentado situaciones negativas con algunos clientes con gran influencia en el gremio notarial, una mala opinión de estos influenciaría a muchos más a no continuar con los servicios e CONNOTAR.
- Tradicionalismo y resistencia al cambio de parte de los notarios.

9. Mencionar la Ventaja que ofrece la empresa y que es percibida por el cliente:

A parte de automatizar y unificar todos los procesos notariales en un solo lugar, también ofrece el servicio de consultoría notarial.

10. Mencionar la Ventaja que ofrece la competencia en relación a la empresa

La competencia ofrece servicio especializado en gran variedad de módulos de Software Contable.

### 3. PLANEACIÓN

1. La empresa elabora planes:

Semanales  Mensuales  Trimestrales  Semestrales   
Anuales  Largo Plazo

2. La gerencia dedica tiempo a la planeación. Si  NO  Horas a la semana.

3. La gerencia permite la participación de sus empleados en el proceso de planeación. Si  NO

4. Los empleados conocen los objetivos y planes de la empresa. Si  NO

5. La empresa establece planes de acción que conduzcan al crecimiento Si  NO

### 4. ORGANIZACIÓN

1. La empresa tiene el organigrama (cargos definidos y manuales de funciones) documentados y actualizados. Si  Más o Menos  NO

2. Los procesos de la empresa han sido documentados. Si  Más o Menos  NO

3. Se evalúan los procesos para eliminar los ineficaces e incluir aquellos que sean necesarios. Si  Más o Menos  NO

4. La empresa procura automatizar/modernizar todos los procesos. Si  Más o Menos  NO

### 5. DIRECCION/LIDERAZGO

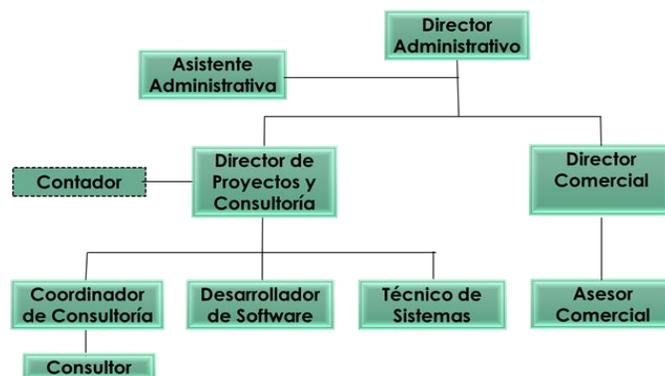
1. La gerencia obtiene el máximo compromiso de sus colaboradores. Si  Más o Menos  NO

2. La gerencia trabaja por un clima laboral adecuado. Si  Más o Menos  NO

3. La gerencia motiva a los empleados a innovar, trabajar en equipo y mejorar el desempeño. Si  Más o Menos  NO

4. Las decisiones se toman, unilateralmente: SI <u>X</u> NO ___ en consenso: SI <u>X</u> NO ___
5. La gerencia define acciones concretas buscando mejorar sus resultados. Si ___ Más o Menos <u>X</u> NO ___
<b>6. CONTROL</b>
1. La empresa cuenta con un sistema de control. Si ___ Más o Menos ___ NO <u>X</u>
2. La empresa compara lo planeado con lo ejecutado, analiza los resultados y se corrige oportunamente las fallas. Si ___ Más o Menos <u>X</u> NO ___
3. La empresa usa indicadores clave de desempeño/ rendimiento para medir la eficacia. Si ___ Más o Menos ___ NO <u>X</u>
4. Monitorea los indicadores y hace seguimiento de los resultados de las estrategias. Si ___ Más o Menos <u>X</u> NO ___
<b>7. RECURSOS HUMANOS</b>
1. La empresa contrata directamente al personal. SI <u>X</u> NO ___
2. Se combina la forma de contratar (incluyendo trabajos temporales y ocasionales). Si <u>X</u> Más o Menos ___ NO ___
3. La empresa ha establecido procesos de Selección, Contratación, Inducción, Entrenamiento. Si ___ Más o Menos <u>X</u> NO ___
4. La empresa ha establecido recompensas, sanciones, ascensos. Si ___ Más o Menos ___ NO <u>X</u>
5. Cuántas personas laboran en la empresa: 7
6. El número de empleados es suficiente para cubrir las necesidades de la empresa. Si ___ Más o Menos <u>X</u> NO ___
7. Organigrama de la empresa

**Figura 8.** Organigrama de Connotar Technologies S.A.S.



**Fuente:** Creación propia del autor

<b>8. MERCADEO / COMERCIAL</b>
1. ¿Existe un departamento de mercadeo y ventas? Sí___ No <u>X</u>
2. El mensaje de marketing (promesa de valor) es claro, audaz, veraz y despierta interés cuando se transmite. Si <u>X</u> NO___
3. La dirección administrativa dedica mínimo el 50% del tiempo al marketing y difusión. Si <u>X</u> NO___ o delega Si <u>X</u> NO___
4. La empresa tiene un plan de mercadeo y ventas para los próximos 12 meses. Si___ NO <u>X</u> Lo implementa Si___ Más o Menos ___ NO___
5. La empresa tiene un cronograma de marketing y presupuesto destinado para ello. Si___ Más o Menos <u>X</u> NO___
6. Ha definido el perfil y características del cliente ideal y ha desarrollado servicios y material de marketing dirigidos directamente a él. Si <u>X</u> Más o Menos ___ NO___
7. La empresa ha clasificado los clientes activos y potenciales. Si <u>X</u> NO___
8. La página web hace parte del ciclo de ventas. Si <u>X</u> Más o Menos ___ No___ No tiene web___
9. Usa la mejor tecnología para hacer seguimiento a clientes y ventas (CRM, etc.). Si <u>X</u> Más o Menos ___ NO___
<b>10. Marcar los puntos que considera problemáticos en la empresa:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Dificultades al definir los objetivos de la empresa a largo plazo</b></li> <li>2. Dificultades al diseñar la estrategia de ventas</li> <li>3. Dificultades al implementar la estrategia de ventas</li> <li>4. Falta de competitividad de los productos/servicio en cuanto a precios</li> <li>5. Falta de competitividad de los productos /o servicios en cuanto a calidad</li> <li>6. Baja disponibilidad de canales de distribución para los productos /o servicios</li> <li>7. Falta de información del mercado (Tendencias, competidores, consumidores/clientes, etc.)</li> <li>8. Falta de capacidad para desarrollar nuevos productos</li> <li>9. Mercado local, nacional saturado</li> <li>10. Hay fluctuaciones en sus ventas anuales que no ha podido controlar</li> <li>11. Dificultad al comercializar sus productos /o servicios</li> <li>12. Venta a pérdida</li> <li>13. Dificultades logísticas</li> <li>14. Baja inversión en publicidad y promoción</li> <li>15. <b>Dificultades con la cartera</b></li> <li>16. Fuerza de ventas insuficiente y sin experiencia</li> </ol>

17. Altos costos de distribución
18. <b>Imagen de la empresa ante el cliente</b>
19. Cobertura y calidad en la atención de los mercados
20. Fuerza de ventas motivada y suficiente para atender el mercado
21. Cumplimiento de la fuerza de ventas de las cuotas establecidas por periodo
22. Precio del producto / servicio con respecto al precio de la competencia
23. Nivel de aceptación del producto / servicio que ofrece la empresa
24. El producto/servicio que ofrece la empresa cuenta con ventajas sobre la competencia
25. Disponibilidad de insumos/materias primas
26. Portafolio de productos/servicios
27. Participación en el mercado
28. Lealtad y satisfacción del cliente
29. Desarrollos tecnológicos e innovaciones
30. Tiempo medio de rotación de existencias en puntos de venta/Usuarios del servicio
31. Fallos de producción detectados internamente o por los clientes/ Quejas de los usuarios del servicio
32. Captación de nuevos clientes/Usuarios del servicio
33. Porcentaje de ventas correspondiente a los nuevos productos y/o servicios lanzados
34. Un solo cliente aporta la mayor parte de los ingresos.
<b>9. FINANCIERA</b>
1. La empresa tiene implementado un sistema de contabilidad. SI <u>  X  </u> NO <u>    </u>
2. La empresa tiene la contabilidad al día y se revisa cada mes. Si <u>  X  </u> Más o Menos <u>    </u> NO <u>    </u>
3. La empresa aplica las Normas internacionales de Contabilidad-NIIF. SI <u>  X  </u> NO <u>    </u>
4. Cuánto ha facturado la empresa en el último año: \$ 222.193.001
5. La empresa tiene planificación financiera formal. SI <u>  X  </u> NO <u>    </u>
6. La empresa conoce el margen de rentabilidad. Si <u>  X  </u> NO <u>    </u> El margen de rentabilidad es positivo. Si <u>  X  </u> NO <u>    </u>
7. El nivel de endeudamiento de la empresa con respecto a los activos es: Alto <u>    </u> Medio <u>    </u> Bajo <u>    </u> No lo conoce <u>  X  </u> : cartera de recuperación
8. Los ingresos permiten cumplir con las obligaciones oportunamente. SI <u>  X  </u> NO <u>    </u>
9. La empresa cuenta con suficiente capital de trabajo. SI <u>  X  </u> NO <u>    </u>

10. El flujo de caja (liquidez) es positivo. Si <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11. La empresa conoce cuál es el costo de su producto/servicio. Si <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12. La empresa establece presupuestos y no gasta más de lo presupuestado en cada proyecto. Si <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
13. Se toman decisiones con base al análisis de los estados financieros. Si <input checked="" type="checkbox"/> Más o Menos <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>10. PRODUCCION</b>
1. ¿Conoce las normas técnicas establecidas para el sector? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿Cuál?  Las normas establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, las de la Superintendencia de Notariado y Registro, así como también, las normativa relacionada con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. ¿Cuál es el estado de los equipos y tecnología de la empresa frente a la competitividad? Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input checked="" type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Obsoleta <input type="checkbox"/>
3. Se controla la calidad del producto/servicio. SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4. Se presentan problemas de abastecimiento de materiales/insumos. SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
5. La empresa planea la adquisición de equipos, tecnología, insumos, etc. SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
6. Le empresa tiene planes de contingencia para proveerse de insumos, recursos humanos, etc. SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
7. La ubicación y organización de la empresa permite una eficiente distribución del trabajo. Si <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>11. RESUMEN DE ASPECTOS A MEJORAR</b>
Listar los aspectos a mejorar en orden de prioridad, estos formarán parte del Plan de Acción/mejoramiento.  1- Establecimiento de objetivos y planes de acción 2- Caracterización de procesos 3- Definición de mecanismos de control 4- Organización y ejecución de planes de capacitación y motivación para los empleados 5- Reestructuración del organigrama y, manual de cargos y responsabilidades

## Anexo B. Procedimiento de consultoría



### 1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir en el proceso de consultoría notarial.

### 2. ALCANCE

Aplica a partir de la ejecución de una mesa de trabajo con todo el equipo hasta el respectivo control de las inconformidades presentadas con el cliente y el informe de gestión.

### 3. RESPONSABLES

**Director Administrativo:** Encargado de liderar la reunión semanal, resolver problemas o inconvenientes que se estén presentando y organizar las diferentes actividades.

**Director de Proyectos:** Apoyar al equipo de consultoría en soporte técnico y materia contable, cuando se presentan casos con tratamientos especiales.

**Coordinador de Consultoría:** Responsable del control de las actividades planeadas y el cumplimiento de las mismas en las fechas estipuladas. Así como de brindar soluciones oportunas y liderar el equipo de trabajo para que logren ser más eficientes.

**Consultor:** Responsable de ejecutar las actividades a cargo por semana, así como los seguimientos en la intranet e informar oportunamente cualquier eventualidad.

### 4. DEFINICIONES

**Acta de reunión y compromisos:** Documento donde se pactan las actividades y/o compromisos del equipo de trabajo, los responsables y la fecha de implementación de lo pactado.

**Plan operativo:** Documento que permite el control de las actividades planeadas cada semana, con el fin de alcanzar las metas propuestas y la finalización de las actividades.

**Matriz de indicadores:** Documento que contiene los indicadores para la medición y cumplimiento de las actividades, solución de quejas y reclamos, seguimientos y llamadas en la intranet, satisfacción del cliente y acciones de mejora para el área.

**Intranet:** Herramienta de apoyo a la gestión de la relación con los clientes propia de la empresa Connotar Technologies S.A.S.

### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	<p><b>Realizar Reunión:</b> Desarrollar una reunión inicial, el primer día hábil del mes, donde se estipulará un plan operativo y cronograma de actividades mensual, indicando cuáles serán las actividades a realizar por cada semana. Para ello, se deja como evidencia el Acta de Reunión y Compromisos.</p> <p>Dentro del Acta de Reunión y Compromisos, se estipula la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los presentes con su respectivo nombre, cargo y firma</li> <li>• Lectura del acta anterior</li> <li>• Temas tratados</li> <li>• Comentarios y sugerencias</li> <li>• Actividades y/o compromisos adquiridos, responsable y fecha de implementación</li> <li>• Observaciones</li> <li>• Fecha de Próxima Reunión</li> </ul> <p>Con el fin de dar seguimiento a las actividades, se realiza cada semana una reunión, para evidenciar el progreso de lo pactado en la reunión inicial y las posibles acciones de mejora a implementar.</p>	<p>Director Administrativo</p> <p>Director de Proyectos</p> <p>Asistente Administrativa</p>	<p>Acta de Reunión y Compromisos</p> <p>Plan Operativo</p>
2	<p><b>Definir Plan Operativo:</b> Plasmar en el formato de Plan operativo, las estrategias o diagnóstico, acciones, responsable, fecha de inicio y fecha final, estado y observaciones.</p>	<p>Asistente Administrativa</p>	<p>Plan Operativo</p>

3	<p><b>Ejecutar actividades:</b> Llevar a cabo las actividades asignadas en el Plan Operativo según corresponda. Cuando son relacionadas con asesoría y soporte, se procede de acuerdo a las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recepción de solicitud:</b> Recibir la solicitud vía llamada telefónica, WhatsApp o Correo Electrónico de un funcionario de la notaria.</li> <li>• <b>Solución del requerimiento:</b> Dar solución dependiendo del tipo de requerimiento. Estos pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. De Soporte: Pedir conexión vía remota, ingresar al computador del cliente, dar solución a la solicitud y finalizada la misma, dejar un mensaje en la pantalla informando de la culminación del proceso realizado, con el fin de que el cliente siga trabajando en su computador. A su vez, informar vía telefónica o por WhatsApp una vez se ha dado solución al problema presentado.</li> </ul> </li> </ul> <p>NOTA: Si la solicitud no puede ser solucionada por el consultor, se pasa inmediatamente a la Directora de Proyectos, vía WhatsApp o Correo Electrónico, según sea el caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. De Asesoría: Identificar si es contable o jurídica, y proceder según el caso. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contable:</b> Si es necesario, solicitar conexión vía remota, ingresar al computador del funcionario y proceder a dar solución a la solicitud, si no se requiere conexión se continúa en línea, asesorando al funcionario sobre la inquietud o problema presentado.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Consultor</p> <p>Director de Proyectos</p> <p>Asistente Administrativa</p>	<p>Plan Operativo</p> <p>Seguimiento Intranet</p>
---	--	---	---

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jurídica: Recibir la consulta por parte del funcionario, anotar la solicitud en una agenda y especificar al cliente que en un momento se le devuelve la llamada. Luego, proceder a realizar la consulta de la ley, decreto o circular emitida por la entidad correspondiente, y seguidamente, devolver la llamada al funcionario para dar solución a su consulta.</li> <li><b>Realización seguimiento:</b> Realizar el respectivo registro del seguimiento en la intranet especificando cual es la notaria (Proyecto), el tipo de seguimiento, su estado, la fecha del próximo seguimiento cuando quede en estado <i>pendiente</i>, y la descripción del procedimiento llevado a cabo.</li> </ul>	<p>Consultor</p> <p>Director de Proyectos</p> <p>Asistente Administrativa</p>	<p>Plan Operativo</p> <p>Seguimiento Intranet</p>
4	<p><b>Realizar control:</b> Llevar un registro de las inconformidades que se presenten con el cliente en el formato de Atención de Quejas y Reclamos, con el fin de darle el debido proceso.</p> <p>Llevar a cabo, según corresponda la realización de los indicadores diseñados y desarrollar el respectivo informe con los resultados.</p>	<p>Consultor</p> <p>Director de Proyectos</p> <p>Asistente Administrativa</p>	<p>Atención de Quejas y Reclamos</p> <p>Matriz de Indicadores</p>

Versión: 1.0	Código: P-C-01	Fecha de Aprobación: 09 de septiembre de 2019	Aprobado por: Director Administrativo	Página 4 de 4	Cargo Responsable: Responsable del SGC
-----------------	-------------------	--	--	------------------	---

**Anexo C. Formato de acta de reunión y compromisos**

 <b>CONNOTAR</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN Y COMPROMISOS</b>
---	--------------------------------------

Fecha: \_\_\_\_\_

Acta No.: \_\_\_\_\_

PRESENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA

• **LECTURA ACTA ANTERIOR:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

• **TEMAS TRATADOS:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

• **COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ACTIVIDADES Y/O COMPROMISOS ADQUIRIDOS	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN

• **OBSERVACIONES:**

---



---



---

Fecha Próxima Reunión: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Director Administrativo

\_\_\_\_\_  
Firma de la Asistente Administrativa

<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> F-C-01	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16 de septiembre de 2019	<b>Aprobado por:</b> Director Administrativo	<b>Página</b> 2 de 2	<b>Cargo Responsable:</b> Responsable del SGC
------------------------	--------------------------	---	---	-------------------------	--

## Anexo D. Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua

	<h3>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA CONTINUA</h3>
---	---

Detectada por: \_\_\_\_\_

Proceso: \_\_\_\_\_ Correctiva \_\_\_ Preventiva \_\_\_ Mejora \_\_\_

Fecha de Detección	Situación Detectada (No Conformidad, Riesgo o Fortaleza)		
AA	MM	DD	

CAUSAS DE LA SITUACION (NO CONFORMIDADES Y RIESGOS)			
PLAN DE ACCION (CORRECTIVA, PREVENTIVA O MEJORA)			
Actividades			Fecha
	AA	MM	DD
SEGUIMIENTO A LA EFICACIA DE LAS ACCIONES			
Fecha			Resultado del seguimiento
DD	MM	AA	

Fecha de cierre de la acción \_\_\_\_\_ Firma del Responsable \_\_\_\_\_

<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> F-C-02	<b>Fecha de Aprobación:</b> 18 de septiembre de 2019	<b>Aprobado por:</b> Director Administrativo	<b>Página</b> 62 de 1	<b>Cargo Responsable:</b> Responsable del SGC
------------------------	--------------------------	---	---	--------------------------	--

## Anexo E. Formato de quejas y reclamos

	<b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>
---	--------------------------

FECHA: \_\_\_\_\_

CLASE DE PETICION:      QUEJA: \_\_\_\_                      RECLAMO: \_\_\_\_

PRESENTADA MEDIANTE: TELEFONICA: \_\_\_\_    ESCRITO: \_\_\_\_    PERSONAL: \_\_\_\_

NOMBRE DEL CLIENTE:	
DIRECCIÓN:	
TELEFONO:	
E-MAIL:	

### MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO

--

### TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO

RESPONSABLE:

FECHA	SEGUIMIENTO ( estado de la queja o reclamo)

### RESULTADO

--

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL RESPONSABLE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO

<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> F-C-03	<b>Fecha de Aprobación:</b> 20 de septiembre de 2019	<b>Aprobado por:</b> Director Administrativo	<b>Página</b> 1 de 1	<b>Cargo Responsable:</b> Responsable del SGC
------------------------	--------------------------	---	---	-------------------------	--

## Anexo F. Boletines informativos



Angelica Juleth Blanco Sarmiento <angelicablancosw@sw-colombia.com>

### Factura Electrónica Notarial | Recuerde Adoptar las NIIF | Se Acaba el Tiempo

1 mensaje

Yoab Enrique Castro Rodríguez <info@sw-colombia.com>  
Responder a: Yoab Enrique Castro Rodríguez <info@sw-colombia.com>  
Para: angelicablancosw@sw-colombia.com

6 de diciembre de 2019, 15:31

Tiene problemas para leer este email? [Véalo en su navegador](#). No está interesado en mantenerse informado? [Desinscribirse](#).

26 NOVIEMBRE - 2019



### Factura Electrónica Notarial



**Sr. Notario,  
Despreocúpese de**

DIAN, UIAF, SNR...



Especialistas en Consultoría Notarial

Para dar cumplimiento a la normativa tributaria de la facturación electrónica se requiere realizar el proceso administrativo de habilitación como facturador electrónico ante la DIAN; por ello, en CONNOTAR TECHNOLOGIEAS S.A.S. hemos iniciado este proceso para todos nuestros notarios afiliados como un valor agregado más, de nuestro servicio especializado de consultoría notarial.

Pueden comunicarse a nuestro PBX (1) 5086260 para solicitar apoyo en este importante proceso.

La segunda parte del proceso consistirá en la implementación de un

nuevo módulo de nuestro software CONNOTAR, que su debido momento estaremos también efectuando.

### Recuerde la convergencia obligatoria a las NIIF

**SNR** SUPERINTENDENCIA  
DE NOTARIADO  
& REGISTRO  
al servicio de la ciudadanía

#### CIRCULAR

Recordemos que la Superintendencia de Notariado y registro, por medio de la Circular N° 1652 formuló a las notarías, observaciones relacionadas con el proceso de convergencia de las normas que determinan los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia (Decreto 2649 de 1993 y demás normas modificatorias o complementarias) a Normas Internacionales de Información Financiera, en adelante NIIF

[Leer más](#)

### SE AGOTA EL TIEMPO !!



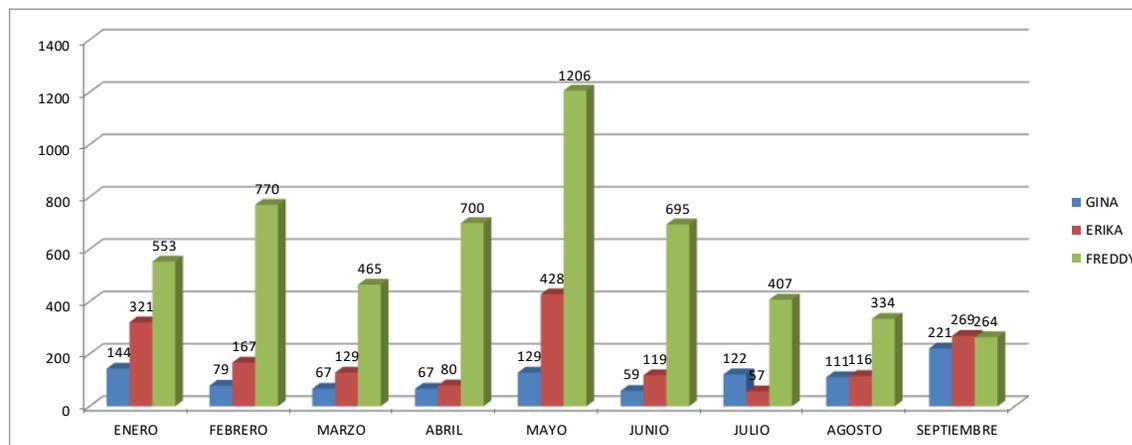
- Solo quedan 9 días para estar al día en la facturación, y enviar el Informe Estadístico a la SNR
- Solo restan 6 días para enviar la hoja de vida de los notarios titulares y encargados a la SNR. [Leer más](#)

## Anexo G. Informe de desempeño de llamadas vía VOZY

### TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS POR CADA CONSULTOR EN EL MES DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2019

	GINA	ERIKA	FREDDY
ENERO	144	321	553
FEBRERO	79	167	770
MARZO	67	129	465
ABRIL	67	80	700
MAYO	129	428	1206
JUNIO	59	119	695
JULIO	122	57	407
AGOSTO	111	116	334
SEPTIEMBRE	221	269	264

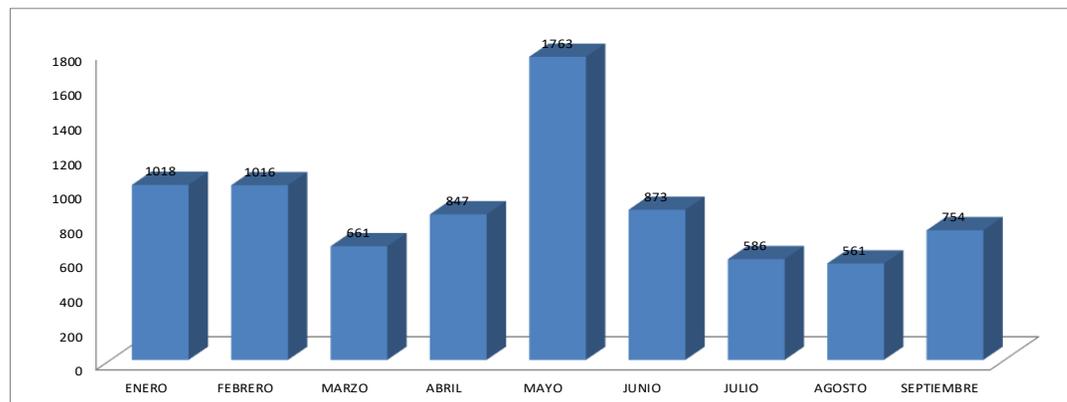
Se evidencia un mayor número de llamadas contestadas por el consultor Freddy, lo que puede indicar una mayor disposición a atender las inquietudes del cliente y lograr la adquisición de mayores conocimientos, ya que esto le permite saber de los diversos temas en materia notarial y tributaria con el fin de ofrecer un servicio oportuno y eficiente.



### TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS POR MES DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2019

	TOTAL RECIBIDAS
ENERO	1018
FEBRERO	1016
MARZO	661
ABRIL	847
MAYO	1763
JUNIO	873
JULIO	586
AGOSTO	561
SEPTIEMBRE	754

Se evidencia que los meses en los que más se recibieron llamadas fue en enero, febrero y mayo, esto debido a varios factores como que en esos meses se renovaron varios proyectos, también habían cuatro consultores recibiendo y atendiendo a los clientes, así como también la presentación de impuestos y de informes. Por otro lado, se evidencia la baja atención de llamadas a partir de julio, por lo cual se debe indagar cuales inconvenientes se han presentado en esto, ya que al igual los clientes han afirmado que la atención ha ido disminuyendo y en ocasiones no contestan.



## Anexo H. Procedimiento de selección y contratación



### 1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir en el proceso de selección y contratación de personal.

### 2. ALCANCE

Aplica a partir de la convocatoria de nuevo personal hasta su vinculación y ejecución de la inducción correspondiente.

### 3. RESPONSABLES

**Director Administrativo:** Responsable de liderar los procesos de selección, contratación e inducción de personal.

**Director de Proyectos:** Responsable de los pagos de nómina, actualización de la base de datos y del control de documentos correspondientes a cada empleado.

### 4. DEFINICIONES

- ✓ **Requerimiento de personal:** Solicitud que realiza una empresa para poder contratar profesionistas de diferentes niveles y orientaciones.
- ✓ **Entrevista:** Reunión que el empleador mantiene con un aspirante a un puesto de trabajo, en donde se puede conocer personalmente a la persona que opta al puesto de trabajo y determinar si posee las características más idóneas para desempeñar la tarea.
- ✓ **Pruebas psicotécnicas:** Test funcionales que miden capacidades y aptitudes intelectuales y profesionales de diversa índole, al igual que rasgos de personalidad, intereses y/o valores personales.
- ✓ **Dotación:** Entrega por parte del empleador, de vestuario apropiada y acorde al medio laboral, en que se desempeñan los trabajadores, con el fin de facilitar sus actividades.
- ✓ **Examen médico ocupacional:** Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear su situación actual y la exposición que tiene a factores de riesgo.
- ✓ **Contrato de trabajo:** Documento que regula la relación laboral entre los empleadores y los trabajadores.
- ✓ **Desvinculación laboral:** Proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar el contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de una organización.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	<b>Solicitud de Personal:</b> Convocar candidatos de acuerdo al perfil de cargos definido para la vacante, por medio de convenios o publicaciones en Internet, solicitando personal a instituciones de educación superior, al SENA o instituciones especializadas en procesos de Selección de Personal.	Director Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de Personal</li> </ul>
2	<b>Análisis de Hoja de Vida:</b> Evaluar las hojas de vida, para filtrar los candidatos que no cumplan el perfil del cargo vacante y preseleccionar los candidatos que se ajusten a dicho perfil, para continuar el proceso de selección.	Director Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de seguimiento a candidatos</li> </ul>
3	<b>Verificación de Información Suministrada:</b> Verificar la información presentada en la hoja de vida, con respecto a antecedentes judiciales, experiencia laboral y referencias personales.	Director Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de seguimiento a candidatos</li> </ul>
4	<b>Citación:</b> Realizar la citación de las personas seleccionadas según el medio de comunicación más conveniente, acordando fecha, hora y lugar para poder llevar a cabo la entrevista.	Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citación de entrevista</li> <li>• Recordatorio en calendario de GMAIL</li> </ul>
5	<b>Entrevista:</b> Analizar y evaluar en los Resultados de Entrevista de Selección, la información relacionada con información personal, interés del candidato por el cargo y por la organización, factores destacados de personalidad, competencias y expectativas personales y profesionales.	Director Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista realizada</li> <li>• Registro de seguimiento a candidatos</li> </ul>
6	<b>Pruebas psicotécnicas:</b> Realizar pruebas técnicas. El candidato que obtenga una calificación igual o superior a 8/10 continúa el proceso de selección. Se podrán realizar pruebas específicas según los requerimientos del cargo por parte del personal idóneo seleccionado por el Director Administrativo. Si el Director Administrativo considera prudente, necesario y el cargo vacante lo amerita, se pueden realizar pruebas psicotécnicas por medio de un ente especializado a fin de obtener un informe psicológico del aspirante.	Director Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de seguimiento a candidatos</li> <li>• Resultados de Prueba técnica</li> <li>• Informe psicológico</li> </ul>
7	<b>Selección del Candidato:</b> Seleccionar el candidato al cargo y gestionar con la asistente administrativa la realización de los Exámenes de Ingreso correspondientes y exigir complementar la información de la Hoja de Vida con la documentación solicitada en el formato documentación requerida para contratación.	Director Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de Vida</li> <li>• Lista de Chequeo de Requisitos para Ingreso</li> <li>• Autorización para Examen Médico Ocupacional</li> </ul>

<p>8</p>	<p><b>Proceso de contratación:</b> Proceder a la elaboración del contrato y verificar que el candidato presente todos los documentos exigidos, para realizar la afiliación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de riesgos laborales (ARL),</li> <li>• sistema de seguridad social en salud (EPS),</li> <li>• sistema de pensiones (AFP) y</li> <li>• caja de compensación familiar.</li> </ul> <p>NOTA: Por ley, no será obligatorio afiliarse a salud ni pensión cuando se trate de un contrato de aprendizaje.</p> <p>La asistente administrativa en coordinación con el Director de Proyectos en el momento de hacer las afiliaciones a seguridad social, recopilará y organizará en una carpeta los documentos pertinentes a las afiliaciones anteriores.</p> <p><u>Contratación:</u> En la empresa se manejan cuatro tipos de contratos: contrato a término fijo; contrato de prestación de servicios, contrato de aprendizaje y contrato a término indefinido. La modalidad de contratación y los salarios son determinados por el Director Administrativo. Los contratos son elaborados por la Asistente Administrativa, revisados y aprobados por el Director Administrativo.</p> <p>Si el empleado devenga menos de dos salarios mínimos legales mensuales vigentes, el Director de Proyectos realiza la entrega de dotación (esta actividad se realiza cada cuatro meses, en febrero, junio, octubre) según el formato estipulado para la entrega. No aplica para practicantes.</p>	<p>Director Administrativo</p> <p>Director de Proyectos</p> <p>Asistente Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Trabajo</li> <li>• Lista de Chequeo de Requisitos para Ingreso</li> <li>• Registro de Entrega de Dotación</li> <li>• Afiliación a ARL, EPS y AFP</li> </ul>
<p>9</p>	<p><b>Apertura de la carpeta del personal contratado:</b> Organizar por parte del Director de Proyectos la carpeta del colaborador con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de Vida (con la acreditación de experiencias, de educación y de formación)</li> <li>- Evidencia de Aplicación del Examen Ocupacional de Ingreso</li> <li>- Cédula de Ciudadanía</li> <li>- Libreta Militar (para hombres)</li> <li>- Afiliaciones</li> <li>- Contrato laboral</li> </ul> <p>La Asistente Administrativa realizará anualmente la actualización de los datos del funcionario en la hoja de vida institucional; el funcionario debe presentar los soportes que acrediten actualización en educación, formación y experiencia.</p>	<p>Director de Proyectos</p> <p>Asistente Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de Chequeo de Requisitos para Ingreso</li> <li>• Resultado del examen médico ocupacional</li> <li>• Carpeta de Hojas de Vida</li> </ul>

10	<p><b>Inducción al personal:</b> Diseñar un plan de inducción identificando las personas involucradas en cada capacitación y agendando junto con ellas las actividades pertinentes. Con base al plan se realiza el proceso de inducción donde se da a conocer aspectos relacionados con el funcionamiento de la organización. En la semana de inducción se realiza este proceso, en asuntos relacionados con la misión, visión, estructura organizacional, mapa de procesos, reglamento interno de trabajo, modalidades del acoso laboral y formato para quejas del mismo, y, sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p>	Director Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de inducción</li> <li>• Evaluación de inducción</li> </ul>
11	<p><b>Base de datos de personal:</b> Mantener una base de datos con las Hojas de Vida, las cuales pueden tenerse como referencia para próximas selecciones de personal, debido al análisis realizado a las mismas o por los resultados obtenidos en las diferentes pruebas realizadas.</p>	Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta Base de Datos de Personal</li> </ul>
12	<p><b>Desvinculación del personal:</b> La desvinculación se realiza cuando el colaborador tome la decisión de retirarse de la empresa de manera definitiva o el contrato finalice de manera unilateral por parte de la empresa. Los trámites los ejecuta la Asistente Administrativa en colaboración con el Director de Proyectos, de acuerdo a lo descrito en el formato Desvinculación de Personal.</p>	Director de Proyectos  Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Desvinculación de Personal</li> </ul>

<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> P-TH-02	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07 de octubre de 2019	<b>Aprobado por:</b> Director Administrativo	<b>Página</b> 4 de 4	<b>Cargo Responsable:</b> Responsable del SGC
------------------------	---------------------------	--	---	-------------------------	--

## Anexo I. Formato de requerimiento de personal

	<b>REQUERIMIENTO DE PERSONAL</b>			Código: F-TH-02
				Version 1
				Aprobado por: Director Administrativo
				Fecha de aprobación: 2019-10-15
FECHA DE LA SOLICITUD		AÑO	MES	DÍA
<b>DATOS DEL PUESTO VACANTE</b>				
Cargo que ocupa	<input type="text"/>	Número de cupos	<input type="text"/>	
Jefe Inmediato	<input type="text"/>			
Horario a desempeñar	<input type="text"/>	Jornada semanal	<input type="text"/>	
<b>MOTIVO DE LA REQUISICIÓN</b>				
Retiro/Renuncia Empleado	<input type="checkbox"/>	REEMPLAZA A:	<input type="text"/>	
Reemplazo por maternidad/Incapacidad	<input type="checkbox"/>			
Nuevo cargo	<input type="checkbox"/>			
Nuevo cupo nómina	<input type="checkbox"/>			
Otro:	<input type="checkbox"/>	Cual: _____		
<b>REQUERIMIENTOS</b>				
Escolaridad	Técnico	Tecnólogo	Profesional	Otro (¿Cuál?)
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Paquetes de computación que debe manejar	Programa	Nivel		
		Básico	Intermedio	Avanzado
	Word	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Excel	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Power Point	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Otro (¿Cuál?)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Conocimiento de Idiomas	Idioma	Nivel		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Experiencia en el cargo	Área y o Especialidad	<input type="text"/>	Tiempo	<input type="text"/>
Funciones que desempeña	<input type="text"/>			
Requisición solicitada por:	_____			Requisición aprobada por: _____
	_____			Fecha: _____
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>		<b>Descripción del Cambio</b>	
01	2019-10-15		Versión Original	

## Anexo J. Formato de seguimiento a candidatos

	<h3>SEGUIMIENTO A CANDIDATOS</h3>	Código: F-TH-03
		Version 01
		Aprobado por: Director Administrativo
		Responsible: Responsable del SGC
		Fecha de aprobación: 2019-10-17

NOMBRES	APELLIDOS	NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA DE NACIMIENTO			DIRECCIÓN DE RESIDENCIA	NUMERO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	CARGO A OCUPAR	ESTADO		ENTREVISTA		ESTADO	
			AA	MM	DD					NO CUMPLE	SI CUMPLE	FECHA	HORA	NO APROBADO	APROBADO

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	2019-10-17	Versión Original

## Anexo K. Formato plan de inducción

	<h3>PLAN DE INDUCCIÓN</h3>	Código: F-TH-04
		Version 1
		Aprobado por: Director Administrativo
		Responsable: Responsable del SGC
		Fecha de aprobación: 2019-10-21

NOMBRE EMPLEADO: \_\_\_\_\_

CÉDULA DE CIUDADANÍA: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

No.	FECHA	HORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	DIA 1	8:00 a.m. a 10:00 a.m.	<b>INDUCCION INSTITUCIONAL</b>	Director Administrativo	Se entrega folleto de inducción y se envía Reglamento Interno de Trabajo
			Reseña histórica de CONNOTAR, misión, visión, valores y organigrama Políticas de la empresa: Calidad, S&ST, No alcohol, drogas y tabaco y, prevención de acoso laboral Reglamento interno de trabajo Calidad: Ubicación y empleo de formatos del sistema de gestión Evaluación Institucional		
2	DIA 1	10:15 a.m. a 12:30 p.m.	<b>FUNCIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	Director Administrativo	Entrega de claves de acceso a correo electrónico e intranet
			Ingreso a Intranet y CRM de Connotar Jornada laboral, formas de pago y tipos de permisos Recorrido por las Areas locativas y presentación del equipo de trabajo Capacitación en servicio al cliente y características del cliente de CONNOTAR		
3	DIA 1	2:00 p.m. a 5:30 p.m.	<b>FORMACIÓN EN SST</b>	Responsable de SST	Presentación de Diapositivas y envío de reglamentos
			El SG-SST y sus objetivos Reglamento de higiene y seguridad Comité de convivencia laboral y su reglamento Comité o Vigía de la SST y sus funciones Responsabilidades del trabajador Qué hacer en caso de AT, Plan de emergencias, Brigadas de emergencia Evaluación de SST		
4	DIA 2	8:00 a.m. a 11:30 a.m.	<b>ÁREA DE TRABAJO</b>	Responsable del área	Se lleva a cabo una capacitación práctica
			Área de desempeño y objetivos a cumplir		
			Funciones y actividades a realizar Medidas de evaluación		
5	DIA 2	11:30 a.m. a 12:00 p.m.	<b>ACTO ADMINISTRATIVA</b>	Director Administrativo	Lectura y firma del Contrato de Trabajo
			Celebración del Contrato de Trabajo		

Recibí la inducción      FIRMA: \_\_\_\_\_  
 C.C. \_\_\_\_\_



CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	2019-10-21	Versión Original

## Anexo L. Desvinculación de personal

	<b>DESVINCLACIÓN DE PERSONAL</b>	Código: F-TH-08
		Version 1
		Aprobado por: Director Administrativo
		Responsible: Responsable del SGC
		Fecha de aprobación: 2019-11-01

### INFORMACIÓN SOBRE LA SALIDA DEL EMPLEADO

FECHA DE ELABORACIÓN 

AA	MM	DD

Nombre del Trabajador \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_

Nombre del Empleador \_\_\_\_\_ Area \_\_\_\_\_

Fecha de salida del empleado 

AA	MM	DD

Razón de la salida del empleado

### ENTIDADES DE LAS CUALES SE DEBE DESAFILIAR AL EMPLEADO

NOMBRE	SI	NO	OBSERVACIONES
Entidad Prestador de Salud			
Sistema de Pensiones			
Administradora de riesgos laborales			
Cuenta de banco de nómina			

### DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA SALIDA DEL EMPLEADO

DOCUMENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
Carta de retiro			
Liquidación			
Examen médico de salida			
Paz y Salvo de Cartera			
Carta de Recomendación			
Otro:			

\_\_\_\_\_  
Nombre del Trabajador  
C.C.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Empleador  
C.C.

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	2019-11-01	Versión Original

## Anexo M. Plan de capacitación

		<h3>PLAN DE CAPACITACION</h3>				<b>Código:</b> F-TH-04 <b>Version 01</b> <b>Aprobado por:</b> Director Administrativo <b>Responsable:</b> Responsable del SGC <b>Fecha de aprobación:</b> 2019-10-10	
CAPACITACIÓN	OBJETIVO	CONTENIDO	RESPONSABLE	HERRAMIENTAS	HORA	FECHA	OBSERVACION
1. INTRODUCCIÓN A SCRUM	Proporcionar conocimientos al personal para el trabajo eficiente en equipo en el desarrollo de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué es la metodología SCRUM?</li> <li>Teoría de control de proceso de SCRUM</li> <li>Los tres pilares que soportan la implementación del control de procesos de SCRUM</li> <li>Roles participantes en el marco de trabajo SCRUM</li> </ul>	Roy Llamas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Sonido</li> <li>Hojas</li> <li>Lápiz</li> </ul>	10:30 A.M. A 12:00 M	2019-09-04	Se llevó a cabo satisfactoriamente la capacitación con el personal administrativo y desarrollo
2. ATENCIÓN AL CLIENTE	Alinear los comportamientos de los empleados con la cultura y objetivos organizacionales, en lo referente al servicio al cliente externo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención a clientes en situaciones difíciles.</li> <li>Asertividad y el manejo de la tensión emocional.</li> <li>Casos prácticos.</li> </ul>	Yoab Castro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Videos</li> <li>Sonido</li> <li>Hojas</li> <li>Lápiz</li> </ul>	8:00 A.M. A 9:00 A.M.	2019-09-28	Se llevó a cabo satisfactoriamente la capacitación con el personal de consultoría y administrativo
3. MARKETING DIGITAL	Brindar conocimientos al personal y motivación, para la generación de estrategias que permitan un mayor reconocimiento de la marca y por consiguiente un mayor número de ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Que es?</li> <li>Las 4Fs</li> <li>Empatía Empresarial</li> <li>Círculo de Oro</li> <li>Buyer Persona</li> <li>Proceso del Marketing</li> </ul>	Angélica Blanco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Videos</li> <li>Sonido</li> <li>Hojas</li> <li>Lápiz</li> </ul>	10:00 A.M. A 12:00 M	2019-10-12	Se llevó a cabo la capacitación solo con el director comercial
4. MANEJO EFECTIVO DE CLIENTES DIFÍCILES	Desarrollar habilidades e implementar estrategias para brindar un buen servicio al cliente externo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que es un cliente difícil?</li> <li>Tipos de clientes</li> <li>Errores típicos frente a los clientes</li> <li>Como actuar frente a un cliente difícil</li> </ul>	Freddy Suarez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Videos</li> <li>Sonido</li> <li>Hojas</li> <li>Lápiz</li> </ul>	8:00 A.M. A 9:00 A.M.	2019-10-26	Se llevó a cabo satisfactoriamente la capacitación con el personal de consultoría, desarrollo de software y administrativo
5. MANEJO DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD	Desarrollar habilidades e implementar estrategias para lograr una mayor productividad, permitiendo un equilibrio entre la vida personal y profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia del orden en el área de trabajo</li> <li>Diagnóstico personal y organizacional de administración del tiempo</li> <li>Técnicas efectivas para la administración del tiempo</li> </ul>	Angélica Blanco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Sonido</li> <li>Hojas</li> <li>Lápiz</li> </ul>	8:00 A.M. A 9:00 A.M.	2019-11-09 2019-11-16	Se llevó a cabo satisfactoriamente la capacitación con el personal de consultoría y de proyectos
6. MANEJO DE SIPRON WEB	Proporcionar conocimientos al personal para el manejo del SIPRON en Línea ofrecido por CONNOTAR a notarias con gran cantidad de actividades que requieran un control continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Que es SIPRON WEB?</li> <li>¿Cuáles son sus funciones?</li> <li>Submenús del sistema</li> <li>Escrituración</li> <li>Cierre de Caja</li> </ul>	Ruben Salazar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Acceso a internet</li> <li>Mouse y Teclado</li> <li>Hojas</li> <li>Lápiz</li> </ul>	8:00 A.M. A 9:30 A.M.	2019-11-09 2019-11-16	Se llevó a cabo satisfactoriamente la capacitación con el personal de consultoría y de proyectos
7. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	Alinear los conocimientos de los consultores y directores, a fin de asesor e implementar adecuadamente la nueva modalidad de facturación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos técnicos de la facturación electrónica</li> <li>Proceso de registro de las notarias a la plataforma</li> </ul>	Jenny Diaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Hojas</li> <li>Lápiz</li> </ul>	8:00 A.M. A 9:30 A.M.	2019-11-13	Se llevó a cabo la capacitación solo con los consultores



## Anexo N. Formato registro de asistencia capacitación

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN</b>
---	--

Fecha:	Nombre del capacitador:
Cargo:	Tema de la capacitación:
Hora Inicio:	Hora Final:

Nº	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				

<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> F-TH-05	<b>Fecha de Aprobación:</b> 28 de octubre de 2019	<b>Aprobado por:</b> Director Administrativo	<b>Página</b> 1 de 1	<b>Cargo Responsable:</b> Responsable del SGC
------------------------	---------------------------	--	---	-------------------------	--

## Anexo O. Formato de evaluación capacitación

	EVALUACIÓN CAPACITACION
---	-------------------------

<b>Fecha:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Tema de la capacitación:</b>
<b>A. EVALUACION DE LA ACTIVIDAD</b>	
Agradecemos de antemano el responder las siguientes preguntas, teniendo en cuenta las siguientes definiciones:	
<b>Excelente:</b> Ha superado sus expectativas. <b>Bueno:</b> Satisface sus expectativas.	
<b>Regular:</b> Poco satisface a sus expectativas. <b>Malo:</b> En absoluto satisface a sus expectativas.	
<b>Marque con una equis (X)</b> la respuesta que más se ajuste a su percepción.	
<b>OBJETIVOS Y CONTENIDOS</b>	<b>Malo</b> <b>Regular</b> <b>Bueno</b> <b>Excelente</b>
1. Definición de los objetivos de la capacitación	
2. Concordancia entre temas y objetivos	
3. Adquisición de nuevos conocimientos	
4. Utilidad de los conocimientos adquiridos para desempeñar sus funciones	
5. Nivel de satisfacción con los contenidos	
<b>METODOLOGÍA Y LOGÍSTICA</b>	
1. Secuencia lógica del tema	
2. Selección de los contenidos	
3. Ejemplos suministrados para el desarrollo de los temas	
4. Metodología utilizada	
5. Material didáctico utilizado	
6. Duración de la capacitación	
<b>DESEMPEÑO DEL CAPACITADOR</b>	
1. Dominio del tema por parte del capacitador	
2. Habilidad para escuchar y resolver inquietudes	
3. Comunicación y manejo con los participantes	
4. Empleo y calidad de las ayudas visuales	
5. Manejo del tiempo	
<b>B. EVALUACION DEL IMPACTO DE LA CAPACITACION</b>	
Describa con sus propias palabras las siguientes preguntas:	
1. Pregunta 1	
2. Pregunta 2	
3. Pregunta 3	

<b>Versión:</b> 1.0	<b>Código:</b> F-TH-06	<b>Fecha de Aprobación:</b> 28 de octubre de 2019	<b>Aprobado por:</b> Director Administrativo	<b>Página</b> 1 de 1	<b>Cargo Responsable:</b> Responsable del SGC
------------------------	---------------------------	--	---	-------------------------	--

## Anexo P. Evaluación de desempeño

	<h3>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</h3>	Código: F-TH-07
		Version 01
		Aprobado por: Director Administrativo
		Responsable: Responsable del SGC
		Fecha de aprobación: 2019-10-30

Nombre del Empleado:		Cargo:	
Nombre Evaluador:		Periodo Evaluado:	
		Fecha:	

ASPECTOS A EVALUAR	AUTOEVALUACIÓN					DIR PROYECTOS				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>A. Calidad y productividad</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1. Precisión y calidad del trabajo realizado										
2. Cantidad de trabajo completada										
3. Organización del trabajo en tiempo y forma										
4. Cuidado de equipos y/o materiales a su cargo										
5. Capacidad de análisis e interpretación de datos										
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	0					0				
<b>B. Conocimiento</b>	0					0				
1. Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido										
2. Uso y conocimiento de herramientas										
3. Nivel de uso de las capacitaciones recibidas para contribuir a su desempeño										
4. Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda										
5. Capacidad de enseñar/entrenar a otros										
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	0					0				
<b>C. Compromiso</b>	0					0				
1. Trabaja sin necesidad de supervisión										
2. Tiene una actitud de orientación al logro										
3. Acata las normas, procedimientos y reglamento interno de la empresa										
4. Es puntual con respecto al inicio de la jornada laboral										
5. Sentido de pertenencia por la empresa										
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	0					0				
<b>D. Iniciativa y/o liderazgo</b>	0					0				
1. Cuando completa sus tareas, busca nuevas asignaciones										
2. Planeación, organización y competencia en el trabajo										
3. Identifica errores y trabaja para arreglarlos										
4. Motiva y ayuda a los demás										
5. Sugiere mejoras para la eficiencia de los procesos y de la empresa										
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	0					0				
<b>E. Trabajo en equipo</b>	0					0				
1. Promueve el trabajo en equipo										
2. Cooperar activamente en el equipo de trabajo										
3. Actúa con tolerancia y respeto hacia los demás										
4. Tiene una actitud positiva hacia el trabajo										
5. Mantiene una actitud abierta para aprender y compartir experiencias										
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	0					0				
<b>DESEMPEÑO TOTAL</b>	<b>0</b>					<b>0</b>				

<b>PUNTAJE MÁXIMO</b>	<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>	<b>NIVEL ALCANZADO</b>
125	125	100%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	0%	MALO	60%	BUENO	90%	EXCELENTE
	59%	El trabajador no cumple con los resultados requeridos. Lleva a cabo las tareas de manera insatisfactoria, lo cual se puede relacionar con un dominio mínimo de las competencias requeridas para el cargo.	89%	El trabajador cumple parcialmente con los resultados requeridos y las exigencias principales del cargo. En algunas ocasiones logra demostrar el dominio de las competencias requeridas pues lleva a cabo sus tareas en forma aceptable.	100%	El trabajador alcanza de manera eficaz y eficiente los resultados esperados. Demuestra un dominio superior de las competencias requeridas en todas las manifestaciones de su trabajo. Alcanza logros significativos y aporta mejoras a los procesos.

<b>COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES DEL EVALUADOR</b>

<b>FIRMA DEL EVALUADOR</b>

<b>FIRMA DEL EMPLEADO</b>

**Anexo Q. Pausas activas en la jornada laboral**



**Anexo R. Plan operativo**

	<h1>PLAN OPERATIVO</h1>	Código: F-DA-01
		Versión 01
		Aprobado por: Director Administrativo
		Responsable: Responsable del SGC
		Fecha de aprobación: 2019-09-23

DIAGNÓSTICO/ESTRATEGIA	ACCIONES	RESPONSABLE	META	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ESTADO	OBSERVACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	2019-09-23	Versión Original

## Anexo S. Matriz de indicadores

	<h3>MATRIZ DE INDICADORES</h3>	Código: F-DA-02
		Versión 01
		Aprobado por: Director Administrativo
		Responsible: Responsable del SGC
		Fecha de aprobación: 2019-11-05

N°	OBJETIVO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	SENTIDO	FRECUENCIA	CALCULO	META	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Cumplimiento del plan de capacitaciones	Gestión Talento Humano	Cumplimiento del plan de capacitaciones	Subir	Mensual	(Cantidad de capacitaciones realizadas en el mes / Cantidad de capacitaciones planeadas en el mes) * 100%	≥ 75%	Asistente Administrativa	Plan de Capacitación y Registro de Asistencia
2	Medir el nivel de desempeño de los empleados	Gestión Talento Humano	Medición de Desempeño Laboral	Creciente	Semestral	(Empleados que obtienen nivel de desempeño Excelente y Bueno / Número total de empleados) * 100%	≥ 90%	Director Administrativo	Evaluación de Desempeño
3	Disminuir el nivel de Rotación de Personal	Gestión Talento Humano	Rotación de Personal	Disminuir	Anual	(Empleados que no obtienen renovación de contrato / Número total de empleados) * 100%	≤ 20%	Director Administrativo	Realización y Renovación de Contratos Laborales
4	Medir la eficiencia de la solución a Quejas y Reclamos	Consultoría	Tiempo de respuesta	Aumentar	Mensual	(Numero de casos atendidos oportunamente / Numero de casos remitidos) * 100%	≥ 90%	Asistente Administrativa	Formato de Quejas y Reclamos
5	Cumplimiento de las actividades planeadas	Consultoría	Cumplimiento de actividades	Subir	Mensual	(Numero de actividades ejecutadas en el mes / Numero de actividades planeadas en el mes) * 100%	≥ 85%	Asistente Administrativa	Acta de reunion y Plan de Acción



## MATRIZ DE INDICADORES

**Código:** F-DA-02  
**Versión:** 01  
**Aprobado por:** Director Administrativo  
**Responsable:** Responsable del SGC  
**Fecha de aprobación:** 2019-11-05

N°	OBJETIVO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	SENTIDO	FRECUENCIA	CALCULO	META	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
6	Medir el registro de seguimientos en la intranet por los consultores	Consultoría	Seguimientos registrados	Aumentar	Mensual	Numero de seguimientos registrados en el mes del año en curso $\geq$ Numero de seguimientos realizados en el mes del año anterior	Juicio valor de que se cumpla	Director Administrativo	Sistema Intranet y Base de Datos de CONNOTAR
7				Aumentar	Anual	Numero de seguimientos registrados en el año en curso $\geq$ Numero de seguimientos realizados en el año anterior	Juicio valor de que se cumpla		
8				Aumentar	Mensual o Anual	(Numero de seguimientos registrados por un consultor en el periodo/ Numero de seguimientos totales registrados en el periodo) * 100%	$\geq$ 25%		
9	Medir el número de llamadas atendidas por los consultores	Consultoría	Llamadas atendidas	Aumentar	Mensual	Numero de llamadas atendidas en el mes del año en curso $\geq$ Numero de llamadas atendidas en el mes del año anterior	Juicio valor de que se cumpla	Director Administrativo	Plataforma de VOZY
10				Aumentar	Anual	Numero de llamadas atendidas en el año en curso $\geq$ Numero de llamadas atendidas en el año anterior	Juicio valor de que se cumpla		
11				Aumentar	Mensual o Anual	(Numero de llamadas atendidas por un consultor en el periodo/ Numero de llamadas totales atendidas en el periodo) * 100%	$\geq$ 25%		
12	Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes	Consultoría	Nivel de Satisfacción del Cliente	Subir	Anual	Resultado de la encuesta de satisfacción del año $\geq$ Resultado de la encuesta de satisfacción del año anterior	Juicio valor de que se cumpla	Asistente Administrativa	Encuestas de Satisfacción al Cliente
13	Cumplimiento de las acciones de mejora, preventivas y correctivas	Consultoría	Cumplimiento de acciones de mejora, preventivas y correctivas	Subir	Semestral	(Numero de acciones ejecutadas en el semestre / Numero de acciones estipuladas en el semestre) * 100%	$\geq$ 85%	Director Administrativo	Formato de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora Continua
14	Medir la captación de Clientes Nuevos	Getión Comercial	Captación de Nuevos Clientes	Subir	Semestral	Cantidad de Clientes Nuevos del semestre $\geq$ Cantidad de Clientes Nuevos del semestre anterior	Juicio valor de que se cumpla	Director Administrativo	Creación de Proyectos y Seguimientos en la Intranet