

Reestructuración documental del proceso misional core Talento Humano bajo la norma ISO  
9001:2015 de Emtelco S.A.S Medellín

Autor

Laura Natalia Cardona Marín

Director

Naslesly Liliana Cardenas Parada

Ingeniera Industrial

ESP. Sistemas Integrados De Gestión HSEQ

Programa de Ingeniería Industrial

Departamento de Ingenierías Mecánica, Mecatrónica e Industrial

Facultad de Ingenierías y Arquitectura



Universidad de Pamplona

Pamplona, Octubre 12 de 2019

## Dedicatoria

*Este trabajo está dedicado a mi mama Nancy Milena Marín Gómez, por ser ese ser tan maravilloso, por quien tanto luche y quien era mi fuerza a la distancia para poder lograr con éxito este sueño de las dos, quien nunca dejo de creer en mí y en lo que me propusiese por muy difícil que se viera. Por formarme en la mujer que soy hoy en día, por motivarme a salir de mi zona de confort y arriesgarme a crecer y enfrentar los cambios de la mejor manera.*

*Este triunfo es para ti mama, por que logre enfrentar todos los obstáculos que la vida me ha puesto hasta este momento, porque me enseñaste valores y principios y me dejaste volar, teniendo en cuenta que ya me habías enseñado lo bueno y lo malo.*

*¡Gracias mamá!*

## Agradecimientos

-Agradezco a Dios por guiarme, cuidarme y no permitir que nada malo me ocurriera, logrando llegar hasta este punto tan importante de mi vida; poniendo grandes personas en mí camino que me ayudaron a levantar y quitar cada piedra que se cruzara.

-A mi papá quien se ganó ese título desde muy niña, quien cumplió ese rol que no era de él, gracias porque comprendí que el amor va más allá de que lleven tu sangre, si no que el amor se demuestra con hechos y no simplemente con palabras. Gustavo Aguirre infinitas gracias por criarme y confiar en que yo podía con cualquier cosa.

-A mis hermanos María José Aguirre y Cristian Ballesteros, quienes eran mi fortaleza para no dejarme invadir por la tristeza de la distancia que nos separaban, los cuales siempre tenía en mi pensamiento y mi corazón para no derrocarme ante cualquier circunstancia que me sucediera.

-A mi novio Michael Gonzalez Ortiz por su amor, paciencia, comprensión, cariño y apoyo incondicional, quien nunca me dejo sola, siempre tuve su mano para levantarme, logrando cambiar mis días malos, dándome palabras de aliento, animándome a culminar todo con excelencia.

-A mis amigas quienes con su amistad me sacaban sonrisas ante cualquier circunstancia por mas mala que fuese, por su cariño y por ser parte de esta experiencia tan bonita que es la universidad.

-Por ultimo a los docentes de la Universidad de Pamplona quienes me formaron no solamente como estudiante si no como una personas integral, brindándome todo su conocimiento y paciencia ante cualquier duda que surgiera. Especialmente a mi directora de proyecto, por hacer parte de mi trabajo, orientándome y corrigiéndome en todo momento, por su paciencia y dedicación para la culminación del mismo.

## Índice de contenido

1.	Resumen.....	10
1.1	Palabras claves: .....	10
2.	Planteamiento del problema .....	11
4.1	Formulación del Problema .....	12
4.2	Sistematización del Problema .....	12
3.	Objetivos .....	13
3.1	General .....	13
3.2	Específicos .....	13
4.	Metodología .....	14
4.1	Tipo de estudio .....	14
4.3	Diseño metodológico.....	15
4.3.1	Fase 1 Diagnosticar el estado actual del proceso misional Core de Talento Humano bajo las normas ISO 9001:2015 .....	15
4.3.2	Fase 2 Elaborar la reestructuración documental proceso misional core Talento humano.....	17
4.3.3	Fase 3 Crear herramienta de autogestión de requerimientos a través de Excel programando en Visual Basic. ....	18
5.	Resultados .....	20

5.1 Fase 1 Diagnosticar el estado actual del proceso misional Core de Talento Humano bajo las normas ISO 9001 :2015 .....	20
5.1.1. Entrevista.....	20
5.1.2. Matriz de correlación. ....	21
Ver anexo 2. Matriz de correlación autodiagnóstico NTC ISO 9001 :2015 .....	21
5.1.2 Ficha de verificación .....	26
Ver Anexo 3. Ficha de verificación, Subproceso Administrar cargos y perfiles .....	26
Ver Anexo 4 .Ficha de verificación Subproceso Realizar Inducción .....	28
Ver Anexo 5 .Ficha de verificación, Subproceso Plan anual de capacitaciones .....	30
5.2 Fase 2 Elaborar la reestructuración documental proceso misional core Talento humano (Segundo objetivo específico).....	32
5.2.1 Entrevista.....	32
5.2.2 Documentación .....	33
Ver anexo 7 .Caracterización del subproceso Administrar cargos y perfiles.....	33
Ver anexo 8.Caracterización del subproceso Realizar la inducción .....	33
Ver anexo 9.Caracterización del subproceso Gestionar el plan anual de capacitaciones .....	33
Anexo 10. Notificación de actualización .....	36
Anexo 11. Asistencia inducción operativos .....	38
Anexo 12. Asistencia inducción administrativos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 13. Reserva de sala .....	39

Anexo 14. Asistencia reinducción.....	40
Anexo 15. Procedimiento realizar reinducción.....	77
5.3 Fase 3 Crear herramienta de autogestión de requerimientos a través de Excel programando en Visual Basic. ....	42
5.3.1 Entrevista.....	42
5.3.2 Herramienta de autogestión.....	43
Ver anexo 17. Herramienta de autogestión .....	48
Ver anexo 18. Instructivo herramienta de autogestión.....	48
6. Conclusiones .....	49
7. Recomendaciones .....	51
8. Referencias bibliográficas .....	52
9. Anexos.....	53

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diagrama Causa-Efecto de la problemática. Fuente propia .....	11
<b>Figura 2.</b> Matriz de correlación. Fuente propia .....	21
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de cumplimiento global ISO 9001 :2015. Fuente propia.....	25
<b>Figura 4.</b> Ficha de verificación Administrar cargos y perfiles. Fuente propia.....	26
<b>Figura 5.</b> Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de actividades, Administrar cargos y perfiles. Fuente propia.....	27
<b>Figura 6.</b> Porcentaje de cumplimiento de registros y anexos, Administrar cargos y perfiles. Fuente propia.....	28
<b>Figura 7.</b> Ficha de verificación Realizar inducción. Fuente propia .....	28
<b>Figura 8.</b> Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de actividades, Realizar inducción. Fuente propia.....	29
<b>Figura 9.</b> Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de registros y anexos, Realizar inducción. Fuente propia.....	30
<b>Figura 10.</b> Ficha verificación Gestionar plan anual de capacitaciones. Fuente propia .....	30
<b>Figura 11.</b> Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de actividades, plan anual de capacitaciones. Fuente propia .....	31
<b>Figura 12.</b> Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de registros y anexos, plan anual de capacitaciones. Fuente propia .....	32
<b>Figura 13.</b> Formato notificación de actualización. Fuente propia.....	35
<b>Figura 14.</b> Edición del instructivo, programa Filmora. Fuente propia.....	36
<b>Figura 15.</b> Bandeja principal para ingresar al módulo de Cargos en Conexión. Fuente propia	37
<b>Figura 16.</b> Gestión de cargos y perfiles en el aplicativo Conexión. Fuente propia.....	37

<b>Figura 17.</b> Formato asistencia inducción. Fuente propia .....	38
<b>Figura 18.</b> Formato de reserva de sala. Fuente propia .....	39
<b>Figura 19.</b> Formato asistencia re inducción. Fuente propia .....	40
<b>Figura 20.</b> Procedimiento realizar re inducción. Fuente propia .....	41
<b>Figura 21.</b> Código en el programador Visual Basic. Fuente propia .....	44
<b>Figura 22.</b> Autogestión de subproceso. Fuente propia .....	45
<b>Figura 23.</b> Autogestión del procedimiento .Fuente propia.....	46
<b>Figura 24.</b> Formato herramienta de autogestión. Fuente propia .....	47
<b>Figura 25.</b> Instructivo herramienta de autogestión. Fuente propia.....	48



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Matriz de correlación de NTC ISO 9001:2015 con Emtelco .....	22
<b>Tabla 2</b> Creación o modificación de los subprocesos .....	34
<b>Tabla 3</b> Actividades para intervención de los subprocesos .....	42

## **1. Resumen**

Este proyecto se fundamentó en la reestructuración documental del proceso misional Core de Talento Humano basada en la NTC ISO 9001:2015 y el modelamiento de la herramienta de autogestión de requerimientos del SGI, para la empresa Emtelco S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín- Antioquia.

Con este proyecto se quiere fortalecer la documentación del proceso de Talento Humano que se encuentra actualmente en la empresa, debido a que se implementó un nuevo proyecto llamado “Conexión” , que permite que toda la gestión del Talento Humano se haga a través de un aplicativo, generando una mejora continua en la organización. Es por ello que la documentación existente es obsoleta para la empresa y se desea reestructurar la documentación acorde al nuevo proyecto implementado, además para documentar un proceso se debe intervenir para conocerlo, por ende se modeló la herramienta de autogestión de requerimientos para que sea sencillo, claro y simple para el dueño o líder del proceso que solicite un cambio en su proceso.

El desarrollo del actual proyecto se basó en tres (3) fases las cuales son: diagnóstico actual, reestructuración documental y diseño de la herramienta de autogestión de requerimientos.

### **1.1 Palabras claves:**

NTC-ISO 9001:2015, SGI, autogestión, proceso misional, Core.

## 2. Planteamiento del problema

La problemática surge de rediseñar la documentación del proceso de Talento Humano, para sistematizar y estandarizar las actividades que debe cumplir el área en su proceso, debido a que se implementó un nuevo proyecto llamado ‘CONEXIÓN’, el cual es un aplicativo que reúne requerimientos de Talento Humano para selección de personal con el fin de simplificar el proceso y ser eficientes dentro de la organización, por tal motivo se generaron cambios en los subprocesos que actualmente no se encuentran debidamente documentados, ni actualizados en la estructura funcional.

Para intervenir un proceso y documentarlo se debe conocer las actividades que desarrolla dentro de la organización, la empresa tiene una estructura de los pasos a seguir para intervenirlo, donde uno de los pasos que ejecutan es innecesario. El no contar con una herramienta de autogestión para esta acción, genera costos y tiempos de desplazamiento, debido a que varios de los procesos que conforman el SGI, se encuentran en diferentes sedes de la organización.

En la figura 1 se puede visualizar el diagrama Causa- Efecto donde se muestra la problemática principal y las diferentes causas y subcausas que surjen de acuerdo a este problema.



Figura 1. Diagrama Causa-Efecto de la problemática. Fuente propia

## **2.1 Formulación del Problema**

¿Qué obtiene la empresa al reestructurar la documentación del proceso core de talento humano basado en la NTC ISO 9001:2015?

## **2.2 Sistematización del Problema**

- ¿Aumenta la productividad de la empresa?
- ¿Se vuelven más eficientes y eficaces?
- ¿Por qué es importante reestructurar la documentación del proceso core de talento humano?
- ¿Para qué es importante reestructurar la documentación del proceso Core de Talento Humano?
- ¿Qué beneficios traerá el reestructurar la documentación del proceso de Talento Humano y la herramienta de autogestión?

### **3. Objetivos**

#### **3.1 General**

Reestructurar la documentación del proceso misional core Talento Humano basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora continua del sistema en Emtelco S.A.S.

#### **3.2 Específicos**

- Diagnosticar el estado actual del proceso misional core de Talento Humano bajo la norma ISO 9001:2015
- Elaborar la reestructuración documental proceso misional core Talento humano.
- Crear herramienta de autogestión de requerimientos a través de Excel programando en Visual Basic.

## 4. Metodología

### 4.1 Tipo de estudio

La metodología propuesta para esta investigación es de tipo descriptivo y documental, descriptiva porque se describió las características y las actividades que allí se realizan para intervenir un proceso, como lo realizaron Díaz R. et al, 2016 cuyo método fue de tipo descriptivo, con el fin de estudiar las necesidades de información en las pymes de Tundama y Sugamuxi y documental, debido a que se usó la información existente para el desarrollo del proyecto en la empresa Entelco S.A.S, según Franklin (1997) este tipo de investigación documental permite “seleccionar y analizar aquellos instrumentos que tiene datos importantes relacionados con el proyecto” (p,268).

- Visualización de actividades involucradas
- Intervención del proceso, procedimientos y actividades.
- Registro documental del proceso de talento humano.

El enfoque de la investigación es de tipo cualitativa, puesto que el proyecto se basó en reconocer como está actualmente la empresa, las ideas que se ofrecieron de acuerdo a la problemática planteada para obtener el mejor resultado y como esto puede afectar positivamente a la organización.

### 4.2 Población y muestra

**Población:** Proceso de Talento Humano.

- Para determinar la muestra de estudio de este proyecto, se tuvo en cuenta diferentes factores que influyen para la documentación en la empresa, como lo son:

- Tiempo de disposición de los líderes de los subprocesos.
- Tiempo de aprobación del líder y los gerentes que validan dichos cambios generados en los subprocesos.
- Solo hay un analista de procesos que estará en el acompañamiento de la documentación.

Por tal motivo la muestra de estudio son tres subprocesos.

#### **Muestra:**

- Administrar cargos y perfiles
- Gestionar el plan anual de capacitaciones
- Realizar inducción

### **4.3 Diseño metodológico**

Las fases compuestas para la reestructuración de la documentación del Talento Humano y modelamiento de la herramienta de autogestión se llevaron a cabalidad por medio de las siguientes actividades que dieron cumplimiento a los objetivos propuestos.

#### **4.3.1 Fase 1 Diagnosticar el estado actual del proceso misional Core de Talento Humano bajo las normas ISO 9001:2015**

##### **Herramientas**

**4.3.1.1 Entrevista.** Se realizó una entrevista espontánea con la auditora y el analista de procesos, se utilizó un autodiagnóstico de la ISO 9001:2015, donde cada apartado contiene una

serie de requisitos que deben cumplirse de acuerdo a la norma, esta entrevista se dividió en 2 reuniones, debido al poco tiempo disponible de la auditora y el analista. En el desarrollo de esta entrevista se utilizó la matriz de correlación que contiene una serie de requisitos, donde ellos en acompañamiento de la practicante, respondieron si cumple o no con cada uno, asignándole una calificación de si cumple de 1, cumple parcialmente 0.5 y no cumple 0.

**4.3.1.2 Matriz de correlación.** Esta matriz se realizó con el propósito de comparar los diferentes apartados de la NTC ISO 9001:2015, con el cumplimiento de esta norma en la empresa Entelco, lo que permitió determinar falencias dentro de la organización. Para ello se utilizó una matriz de autodiagnóstico con una calificación de cumple 1, cumple parcialmente 0.5 y no cumple 0, de esta manera se logró establecer el porcentaje de cumplimiento de la empresa con la norma.

**4.3.1.3 Ficha de verificación.** Se realizó una observación directa de la documentación existente, donde lo observado se registró en una ficha de verificación para determinar el porcentaje de cumplimiento (entradas, salidas, proveedor, cliente, registros y anexos) de cada uno de los subprocesos que se intervinieron del proceso de Talento Humano, donde se utilizó las siguientes calificaciones cumple 1, cumple parcialmente 0.5 y no cumple 0.



### **4.3.2 Fase 2 Elaborar la reestructuración documental proceso misional core Talento**

**humano.** Para el segundo objetivo se intervinieron (3) tres subprocesos los cuales son: Administrar cargos y perfiles, Gestionar el plan anual de capacitaciones y Realizar inducción, estos se modificaron para el cumplimiento del ciclo PHVA, la interacción con otros subprocesos y además para el control de los registros mapeados, este control tiene como propósito de que la ubicación este actualizado, protegidos ante el deterioro y tengan un tiempo de retención y disposición final.

#### **Herramientas**

**4.3.2.1 Entrevista.** Se realizó reuniones con cada líder de los subprocesos, el fin de esta reunión es la contextualización de las actividades que realizan para poder ejecutar su proceso dentro de la organización; para poder realizar estas intervenciones, se citaron a reuniones a través del correo corporativo teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de cada uno de ellos.

**4.3.2.2 Información documentada.** En los documentos se contemplaron las diferentes caracterizaciones de los subprocesos que se intervinieron y modificaron, los cuales son Administrar cargos y perfiles, realizar inducción y Gestionar el plan anual de capacitaciones, donde se determinaron entradas, salidas, clientes, proveedor, definiciones, responsable, registros y anexos con el propósito de definir su ubicación, tiempo de retención, tipo de soporte y disposición final, además del cumplimiento de la metodología SMART, la cual es una herramienta para definir de forma inteligente los objetivos de cada subproceso, donde este debe ser específico, medible, alcanzable, relevante y temporal, que permite un direccionamiento de los esfuerzos hacia metas concretas y sobre todos reales. También se crearon los siguientes

formatos, Reserva de sala, Asistencia inducción operativo y asistencia inducción administrativos los cuales se maneja de manera virtual, además se modificó el procedimiento realizar re inducción para dar soporte a cada uno de los subprocesos.

**4.3.2.3 Diagramas de flujo.** En las caracterizaciones se diseñó los diagramas de flujo para una representación gráfica de la secuencia de etapas, actividades que ocurren en los subprocesos a trabajar y sus precedencias.

**4.3.2.4 SIPOC.** Es una herramienta que permite visualizar el proceso de manera sencilla, identificando las partes implicadas dentro de los subprocesos, donde se tomaron cada uno de los subprocesos anteriormente nombrados para la identificación de proveedores, entradas, salidas clientes y registros y anexos.

### **4.3.3 Fase 3 Crear herramienta de autogestión de requerimientos a través de Excel programando en Visual Basic.**

**4.3.3.1 Entrevista.** Se realizó una entrevista espontánea con el analista de procesos para identificar el paso a paso para la intervención de un proceso, para ello se realizó una pregunta al analista, con el propósito de identificar los pasos para acceder a los cambios que solicitan los líderes.

**4.3.3.2 Desarrollador de Visual Basic.** Este desarrollador permitirá crear macros avanzadas para poder ejecutar algunos pasos dentro de la herramienta de autogestión.

**4.3.3.3 Herramienta de autogestión.** Se realizó una herramienta de autogestión en Excel, con el propósito de agilizar la intervención de los subprocesos dentro de la organización, para su diseño se tomaron los datos adquiridos en la entrevista.

**4.3.3.4 Instructivo.** Este instructivo se diseñó para que complemente la herramienta de autogestión, con el propósito de que el líder conozca el adecuado uso de la herramienta, además si existen dudas de acuerdo a definiciones, se puedan apoyar de la misma, teniendo en cuenta que en la herramienta obtiene especificaciones para que no existan confusiones.

## 5. Resultados

### 5.1 Fase 1 Diagnosticar el estado actual del proceso misional Core de Talento Humano bajo las normas ISO 9001:2015

#### 5.1.1. Entrevista.

Se realizó una entrevista con la auditora interna y el analista de procesos como se evidencia en el anexo 1 ([Ver anexo 1 Acta de reuniones para matriz de correlación autodiagnóstico ISO 9001:2015](#)), para poder determinar si se está cumpliendo cada uno de los apartados dentro de la organización. Esta entrevista se dividió en dos reuniones por la poca disponibilidad de los mismos, donde se utilizó una matriz de correlación asignándole una calificación si cumple 1, cumple parcial 0.5 y no cumple 0, para el desarrollo esta entrevista, se utilizó la matriz de correlación, la cual está dividida en el apartado 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10, donde cada uno contiene una serie de requisitos, que deben marcar con X si cumple, cumple parcialmente o no cumple, asignándole una calificación si cumple 1, cumple parcial 0.5 y no cumple 0. El apartado 4 (Contexto de la organización) contiene 23 requisitos o preguntas, apartado 5 (Liderazgo) contiene 26 requisitos o preguntas, apartado 6 (Planificación) contiene 26 requisitos o preguntas, apartado 7 (Soporte) 39 requisitos o preguntas, apartado 8 (Operación) 120 requisitos o preguntas, apartado 9 (Evaluación del desempeño) 42 requisitos o preguntas y apartado 10 (Mejora) 18 requisitos o preguntas; para un total de 294 requisitos o preguntas.

### 5.1.2. Matriz de correlación.

Para determinar la situación actual y las falencias existentes de la empresa Emtelco S.A.S, se realizó un primer acercamiento global del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015, utilizando una matriz de correlación para comparar los apartados de manera específica y el porcentaje de cumplimiento de los mismos en la organización. Para obtener los datos de esta matriz, se empleó una entrevista anteriormente nombrada, donde la auditora y el analista de procesos en acompañamiento de la practicante responderán de acuerdo al cumplimiento de la empresa. En cada apartado se leerá cada requisito o pregunta y ellos con su experiencia, teniendo en cuenta la información que poseen determinaran si cumplen o no con cada uno de los requisitos. Para el desarrollo de esta matriz se realizaron dos reuniones por la poca disponibilidad de tiempo de los mismos

**Ver anexo 2. Matriz de correlación autodiagnóstico NTC ISO 9001:2015**

**Nota:** Para poder visualizar la matriz de correlación completa con la calificación asignada abrir el documento Matriz de correlación autodiagnóstico ISO 9001:2015.

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	¿QUÉ TENE?	¿QUE NOS FALTA?
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>		50%				
a) La organización debe determinar:						
1) Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad			X			Riesgos asociados a la estrategia y proyectos estratégicos mapeo de oportunidades
		0	1	0		
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		50%				
a) La organización debe determinar:						
1) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad		X				Socialización de las necesidades y expectativas
2) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad			X			Definir los mecanismos de seguimiento y edición de las necesidades y expectativas
b) La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				X		
		1	1	1		
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		57%				
a) Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:						
1) Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance			X			Direccionamiento asociar riesgos, amenazas, vulnerabilidades, planes de acción, frente 9001
b) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.			X			
c) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2.			X			
d) El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada estableciendo:			X			
1) Los tipos de productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad;			X			
2) La justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.			X			
		4	1	0		
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>		8%				
a) La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluido los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			X			Definir los lineamientos para establecer las entradas y/o salidas de los subprocesos
b) La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:						Esto se debe mapear por ciclos de vida o journey más de los servicios o productos no por áreas
1) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;			X			
2) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			X			



Figura 2. Matriz de correlación. Fuente propia

A continuación se puede visualizar el porcentaje de cumplimiento de cada requisito de acuerdo a cada apartado. Ver tabla 1. Autodiagnóstico de NTC ISO 9001:2015.

**Tabla 1**

*Autodiagnóstico NTC ISO 9001:2015 con Emtelco.*

NUMERAL	REQUISITOS	% DE CUMPLIMIENTO
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	50%
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	50%
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	57%
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	79%
<b>5. LIDERAZGO</b>		
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	87%
5.2	POLÍTICA	93%
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	83%
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>		
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS	50%
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	60%
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	50%

NUMERAL	REQUISITOS	% DE CUMPLIMIENTO
<b>7. SOPORTE</b>		
7.1	RECURSOS	79%
7.2	COMPETENCIA	100%
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	100%
7.4	COMUNICACIÓN	50%
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	98%
<b>8. OPERACIÓN</b>		
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	75%
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	86%
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	99%
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	59%
8.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	94%
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	100%
8.7	CONTROL DE LOS ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS	86%
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>		
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	87%
9.2	AUDITORIA INTERNA	100%

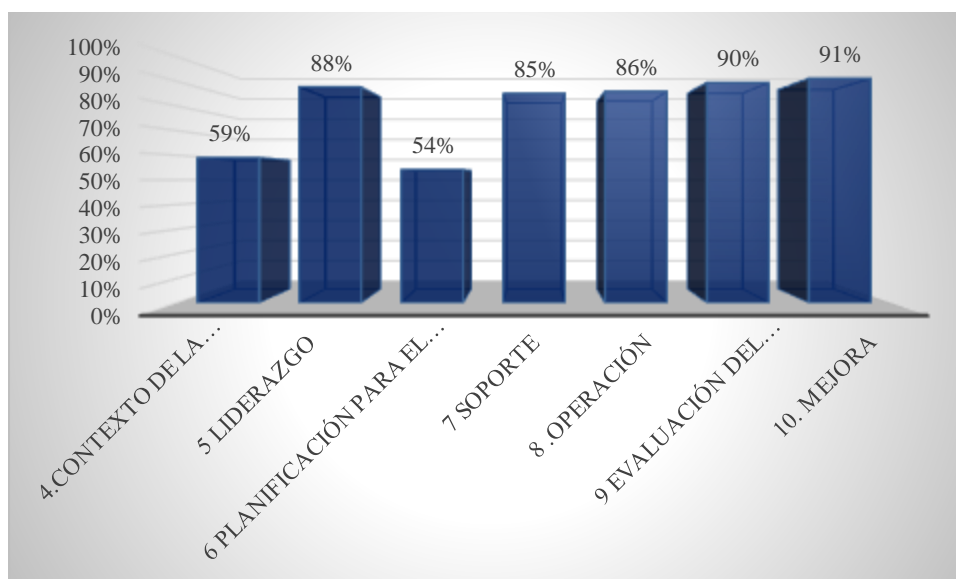
NUMERAL	REQUISITOS	% DE CUMPLIMIENTO
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	83%
<b>10. MEJORA</b>		
10.1	GENERALIDADES	100%
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	82%
10.3	MEJORA CONTINUA	100%

Autor: Fuente propia

Se puede evidenciar que la empresa en la mayoría de los apartados tienen porcentajes superiores a un 80%, lo que demuestra que aunque están cumpliendo con estos requisitos aún hay cosas por mejorar; a diferencia de aquellos porcentajes iguales o inferiores al 50 % (4.1, 4.2, 6.1, 6.3, 7.4), que nos indica que se deben realizar acciones de mejora o un plan de acción de acuerdo a lo que le falta a la empresa para subir este porcentaje, debido a que falta definir los lineamientos para establecer entradas y/o salidas de los subprocesos, bajar los indicadores a nivel de subproceso, actualización de lecciones aprendidas, gestionar niveles de revisión y aprobación debido a que existen muchas demoras para poder subir los cambios a el aplicativo dispuesto por la organización, planes de contingencia, lineamientos para establecer la frecuencia de revisión de los subprocesos y se evidencia que no se muestra la interacción con otros subprocesos.



En la figura 3 se puede observar el porcentaje de cumplimiento de cada apartado con respecto a la empresa de manera global, lo que demuestra que los apartados con menor cumplimiento son el contexto de la organización con un 62% y la planificación con un 54%, lo que rectifica lo que se muestra en la tabla 1, puesto que son los apartados con menor cumplimiento de sus requisitos, debido a que a un se deben hacer mejoras de acuerdo a lo que se evidencia que falta implementarse como anteriormente se nombra.



**Figura 3.** Porcentaje de cumplimiento global ISO 9001:2015. Fuente propia

Dentro del proceso de Talento Humano, se logró evidenciar en la documentación existente que varios de los subprocesos, no cumplen con el ciclo PHVA, no poseen indicadores para poder medir su eficiencia, algunas actividades no poseen entradas ni salidas y además no se muestra interacción con otros subprocesos. Lo que determina que los subprocesos que conforman el proceso de Talento humano están mal estructurados, desactualizados y son obsoletos con la llegada del nuevo aplicativo proporcionado por la compañía llamado Conexión.

### 5.1.2 Ficha de verificación

Al realizar estas fichas de verificación de los subprocesos a tratar, podemos identificar las falencias actuales y como en esta reestructuración podemos mejorarlas.

Identificando que las actividades cumplan con sus elementos los cuales son proveedores, entradas, salidas y clientes, además que sus registros tenga una ubicación, tiempo de retención y una disposición final. Para verificar el cumplimiento de los subprocesos se dieron calificaciones de cumple 1, cumple parcialmente 0.5 y no cumple 0 de cada una de las actividades, objetivo registros y anexos.

#### 5.1.2.1 Ficha de verificación subproceso administrar cargos y perfiles.

**Nota:** Para poder visualizar la ficha de verificación completa con la calificación asignada y formula, abrir el documento Ficha de verificación subproceso administrar cargos y perfiles.

Ver Anexo 3. Ficha de verificación, Subproceso Administrar cargos y perfiles

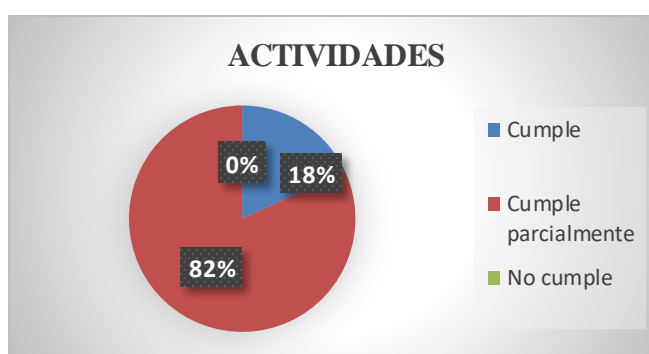
En la figura 4 se puede observar una parte de la ficha de verificación que se utilizó para evaluar cómo se encontraban actualmente los subprocesos de talento humano, en específico para este caso administrar cargos y perfiles.

Proceso: Talento humano		Subproceso: Administrar cargos y perfiles						
Elemento	Descripción					Cumple	No cumple	Observaciones
Objetivo	El objetivo cumple con la metodología SMART						X	El Objetivo no cumple con el tiempo determinado para realizarlo
Item (Actividades)	Proveedor	Entrada	Salida	Receptor	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	
1	No	No	Si	Si		X		
2	Si	Si	No	No		X		
3	No	No	Si	Si		X		
4	Si	Si	No	No		X		
5	No	No	Si	Si		X		
6	Si	Si	Si	Si	X			
7	Si	Si	Si	Si	X			
8	No	No	Si	Si		X		
9	No	No	Si	Si		X		
10	No	No	Si	Si		X		
11	No	No	Si	Si		X		
						2	9	0
						69%		

Figura 4. Ficha de verificación Administrar cargos y perfiles. Fuente propia

**La figura 5 y 6 que se encuentra a continuación, es el resultado de la ficha de verificación del subproceso Administrar cargos y perfiles.**

En la figura 5 se puede observar el porcentaje de actividades del subproceso (Administrar cargos y perfiles), donde el 18% cumple (2 actividad), el 82% cumple parcialmente (9 actividades) y el 0% no cumple (0 actividades) en cuanto entradas, salidas (documentación y registros), proveedores y receptores (actividades del mismo subproceso u otros subprocesos), con un porcentaje de cumplimiento total de 59%, lo que demuestra que hay actividades que les falta alguna entrada, salida, proveedor o cliente dentro del mismo, esto genera que no exista un adecuado relacionamiento con otros subprocesos de la organización.



Actividades	
Cumple	2
Cumple parcialmente	9
No Cumple	0

**Figura 5.** Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de actividades, Administrar cargos y perfiles. Fuente propia

En la figura 6 se puede observar el porcentaje de registros y anexos del subproceso (realizar la inducción) donde el 100% cumple (8 registros y anexos) y el 0% no cumple (0 registros y anexos). Lo que demuestra que los registros y anexos de este subproceso tienen ubicación, tiempo de retención, disposición final y tipo de permiso, lo que evidencia que todo está debidamente cuidado.



**Figura 6.** Porcentaje de cumplimiento de registros y anexos, Administrar cargos y perfiles. Fuente propia

### 5.1.2.2 Ficha de verificación subproceso realizar inducción.

**Nota:** Para poder visualizar la ficha de verificación completa con la calificación asignada y formula, abrir el documento Ficha de verificación subproceso Realizar inducción.

Ver Anexo 4 .Ficha de verificación Subproceso Realizar Inducción

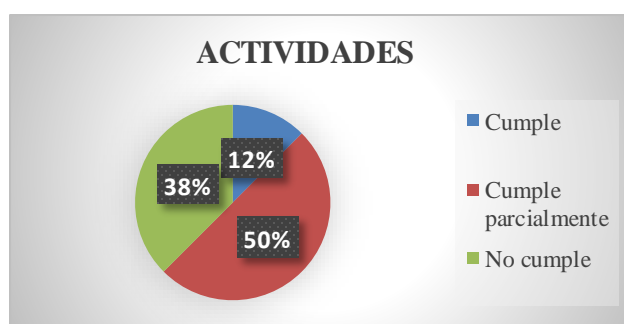
En la figura 7 se puede observar una parte de la ficha de verificación utilizada para el subproceso realizar inducción.

emtelo					FICHA DE VERIFICACIÓN		
Proceso: Talento humano				Subproceso: Realizar Inducción			
Elemento	Descripción				Cumple	No cumple	Observaciones
Objetivo	El objetivo cumple con la metodología SMART					X	No posee un tiempo determinado
Item	Proveedor	Entrada	Salida	Receptor	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple
1	No	No	Si	Si		X	
2	Si	Si	Si	Si	X		
3	No	No	No	No			X
4	No	No	No	No			X
5	No	No	Si	Si		X	
6	No	No	Si	Si		X	
7	No	No	Si	Si		X	
8	No	No	No	No			X
					1	4	3
					38%		

**Figura 7.** Ficha de verificación Realizar inducción. Fuente propia

**La figura 8 y 9 que se encuentra a continuación, es el resultado de la ficha de verificación del subproceso Realizar inducción.**

En la figura 8 se puede observar el porcentaje de actividades del subproceso Realizar inducción donde el 12% cumple (1 actividad), el 50% cumple parcialmente (4 actividades) y el 38% no cumple (3 actividades), con un porcentaje de cumplimiento total del 38%, lo que demuestra que más de la mitad de las actividades no tienen elementos de caracterización como entradas, salidas (documentación), proveedor o clientes ( actividades o subprocesos) o todos los elementos, que permitan una adecuada interacción con otros subprocesos.



Actividades	
Cumple	1
Cumple parcialmente	4
No Cumple	3

*Figura 8.* Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de actividades, Realizar inducción. Fuente propia

En la figura 9 se puede observar el porcentaje de registros y anexos del subproceso (administrar cargos y perfiles) donde el 100% cumple debido a que cuenta con una ubicación, tiempo de retención, tipo de permiso y tipo de soporte (12 registros y anexos) y el 0% no cumple (0 registros y anexos). Lo que demuestra que existe cumplimiento de los registros y anexos en cuanto a su ubicación, tipo de soporte, disposición final y permiso.



Registros y anexos	
Cumple	12
Cumple parcialmente	0
No Cumple	0

**Figura 9.** Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de registros y anexos, Realizar inducción. Fuente propia

### 5.1.2.3 Ficha de verificación subproceso plan anual de capacitaciones.

**Nota:** Para poder visualizar la ficha de verificación completa con la calificación asignada y formula, abrir el documento Ficha de verificación subproceso Gestionar el plan anual de capacitaciones.

Ver Anexo 5 .Ficha de verificación, Subproceso Plan anual de capacitaciones

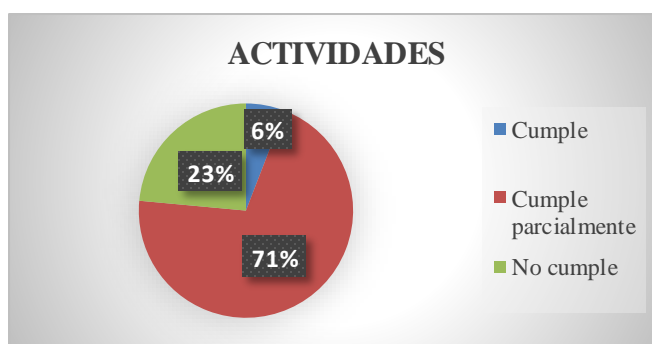
En la figura 10 se visualiza una parte de la ficha de verificación implementada para definir como estaba el subproceso gestionar el plan anual de capacitaciones, en cuanto a su caracterización y documentación.

emtelco		FICHA DE VERIFICACIÓN						
Proceso: Talento humano				Subproceso: Gestionar el plan anual de capacitaciones				
Elemento Objetivo	Descripción				Cumple	No cumple	Observaciones	
	El objetivo cumple con la metodología SMART				X		Falta alcance	
Item (Actividades)	Proveedo	Entrada	Salida	Receptor	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	
1	Si	Si	No	No		X		
2	No	No	Si	Si			X	
3	No	No	Si	Si			X	
4	No	No	Si	Si			X	
5	Si	Si	Si	Si	X			
6	No	No	Si	Si			X	
7	No	No	No	No			X	
8	No	No	Si	Si			X	
9	No	No	No	No			X	

**Figura 10.**Ficha verificación Gestionar plan anual de capacitaciones. Fuente propia

**La figura 11 y 12 que se encuentra a continuación, es el resultado de la ficha de verificación del subproceso Gestionar el plan anual de capacitaciones.**

En la figura 11 se puede observar el porcentaje de actividades del subproceso (plan anual de capacitaciones), donde el 6% cumple (1 actividad) y el 94% no cumple (16 actividades), con un porcentaje de cumplimiento total del 41%, lo que demuestra que más de la mitad de las actividades no cuenta con algunos elementos de caracterización como entradas, salidas (documentación), proveedores y clientes (actividades o subprocesos). Lo que genera que no exista una adecuada secuencia o relacionamiento con otros subprocesos.



Actividades	
Cumple	1
Cumple parcialmente	12
No cumple	4

**Figura 11.** Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de actividades, plan anual de capacitaciones. Fuente propia

En la figura 12 se puede observar el porcentaje de registros y anexos del subproceso que cumplen con una ubicación, tiempo de retención, disposición final y tipo de permiso (plan anual de capacitaciones) donde el 100% cumple (12 registros y anexos) y el 0% no cumple (0 registros y anexos). Lo que demuestra que existe cumplimiento de los registros y anexos en cuanto a su ubicación, tipo de soporte, disposición final y permiso.



Registros y anexos	
Cumple	12
Cumple parcialmente	0
No cumple	0

**Figura 12.** Porcentaje de cumplimiento y no cumplimiento de registros y anexos, plan anual de capacitaciones.  
Fuente propia

## 5.2 Fase 2 Elaborar la reestructuración documental proceso misional core Talento humano

### 5.2.1 Entrevista.

Se realizaron intervenciones con los líderes de los subprocesos los cuales son, para el subproceso administrar cargos y perfiles el líder de soportes, licitaciones y cargos, para realizar la inducción la auxiliar de cultura y para Gestionar el plan anual de capacitaciones el analista de bienestar, con el propósito de entender y contextualizar las actividades y la documentación que ejecutan dentro de sus procesos, contando cada una de las actividades que realizan y los registros que utilizan, esto se iba anotando para luego ser plasmado en el formato de caracterización de cada subprocesos, teniendo en cuenta la caracterización existente y así de esta misma forma ir creando y adaptándola a la nueva, además esto sirvió para actualizar los registros que se encontraban en cada subproceso, puesto que algunos habían cambiado en cuanto su nombre y ubicación. Como se evidencia en el siguiente [Ver anexo 6 Entrevista con los líderes de los subprocesos.](#)



## **5.2.2 Documentación.**

### **5.2.2.1 Caracterización.**

La Caracterización es una herramienta que facilita la descripción, gestión y control de los Procesos a través de la identificación de sus elementos esenciales. (Torres, 2017)

Estos elementos son entradas, salidas, clientes, proveedores, registros, anexos y objetivos que permiten tener un control de las principales actividades que se desarrollan dentro de cada subproceso y cómo influye en la organización. En este proyecto se definió la caracterización de tres subprocesos llamados, Administrar cargos y perfiles, realizar la inducción y gestionar el plan anual de capacitaciones, realizando una reestructuración de la documentación existente. (Ver anexos)

Ver anexo 7 .Caracterización del subproceso Administrar cargos y perfiles

Ver anexo 8.Caracterización del subproceso Realizar la inducción

Ver anexo 9.Caracterización del subproceso Gestionar el plan anual de capacitaciones

Tabla 2

*Creación y modificación de la documentación de cada subproceso*

SUBPROCESO	CREACIÓN	MODIFICACIÓN
<b>Administrar cargos y perfiles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formato notificación de actualización</li> <li>- Instructivo cargos y perfiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Objetivo</li> <li>- Entradas y/o salidas</li> <li>-Actualización registros y anexos</li> <li>-Interacción con otros subprocesos</li> <li>-Cumplimiento ciclo PHVA</li> <li>- Caracterizaciones del subproceso</li> <li>- Diagrama de flujo</li> <li>- Caracterización Procedimiento realizar re inducción</li> </ul>
<b>Realizar inducción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formato Asistencia inducción</li> <li>- Formato Reserva de sala</li> <li>-Formato Asistencia re inducción</li> <li>-Definición aplicativo conexión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Objetivo</li> <li>-Entradas y/o salidas</li> <li>-Actualización de registros y anexos</li> <li>-Interacción con otros subprocesos</li> <li>-Cumplimiento ciclo PHVA</li> <li>- Diagrama de flujo</li> <li>-Objetivo</li> <li>-Agrupar actividades</li> <li>-Entradas y/o salidas</li> <li>-Actualización registros y anexos</li> </ul>
<b>Gestionar plan anual de capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definición aplicativo conexión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Interacción con otros subprocesos</li> <li>-Cumplimiento ciclo PHVA</li> <li>- Caracterización gestionar el plan anual de capacitaciones</li> <li>-Diagrama de flujo</li> </ul>

Autor: Fuente propia

En la tabla 2 se puede observar las modificaciones y creaciones que realizaron en cada uno de los subprocesos, mejorando y reestructurando su principales falencias evidenciadas en las fichas de

verificación y la matriz de correlación, donde se encontró que no estaban cumpliendo con el ciclo PHVA y no se demostraba la interacción con otros subprocesos, además incluyendo los cambios generados por el aplicativo dispuesto por la compañía Conexión.

### 5.2.2.2 Formatos.

Se realizaron formatos para diligenciar de manera digital, debido que lo se quiere con el aplicativo conexión, es eliminar el papel dentro de la empresa y que todo se pueda realizar virtualmente. A continuación se menciona los subprocesos con los formatos creados.

**Nota:** Para observar los anexos de manera detallada y completa puede abrir los documentos en la carpeta comprimida


- **Formato del subproceso Administrar cargos y perfiles**

En la figura 13 se puede observar el formato de notificación de actualización donde se encuentran los cambios que puede realizar para ser dirigido a las personas encargadas de hacer estos cambios después de las respectivas aprobaciones.

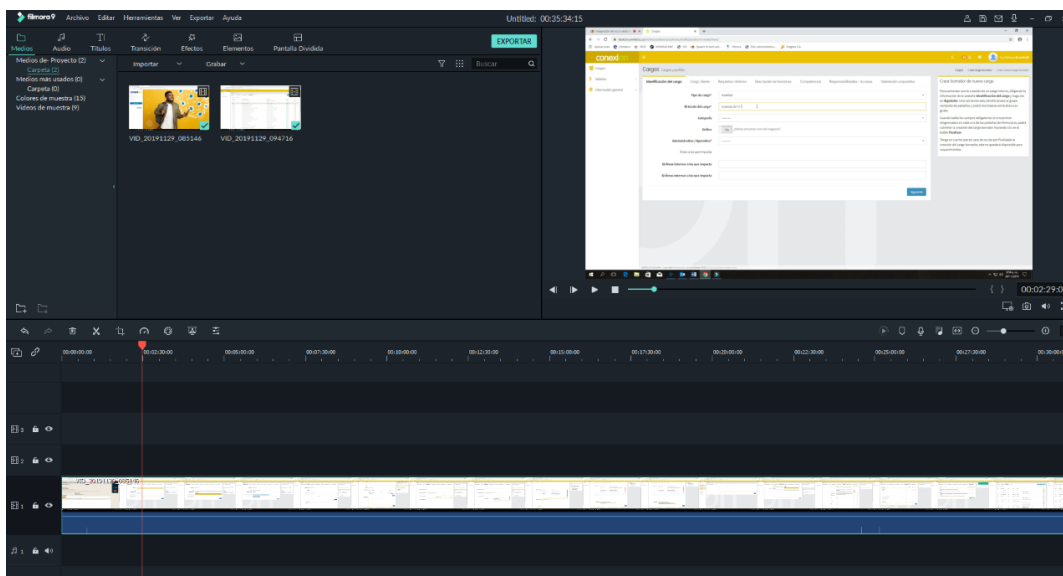
emtelco CX & BPO		Notificación de actualización			
Motivos para la actualización					Fecha:
Cambio salarial		Cambio de nomenclatura (centro de costos, programa, ciudad)		Ajuste de funciones	
Especifique el motivo					

**Figura 13.** Formato notificación de actualización. Fuente propia

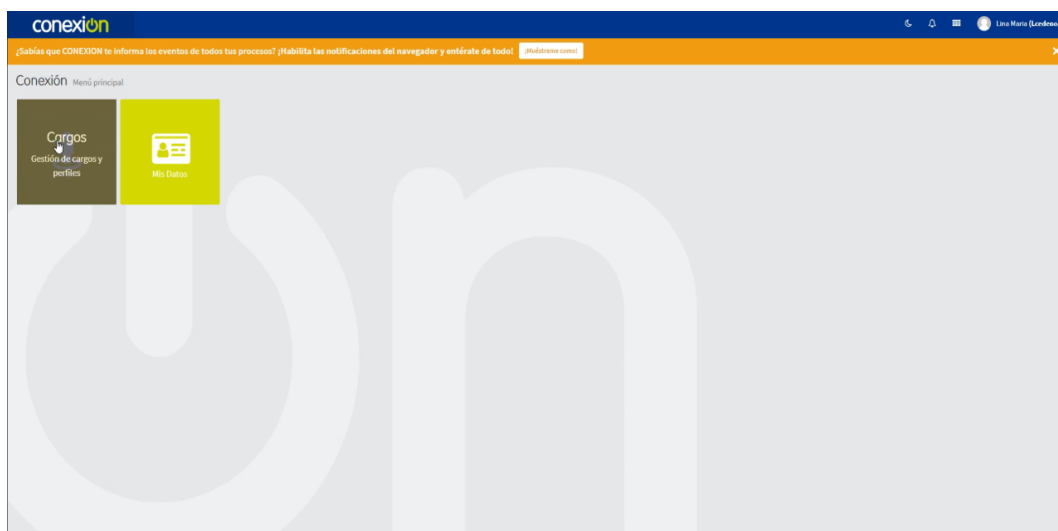
## Anexo 10. Notificación de actualización

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ARCHIVO
<b>NOTIFICACIÓN DE ACTUALIZACIÓN</b>	

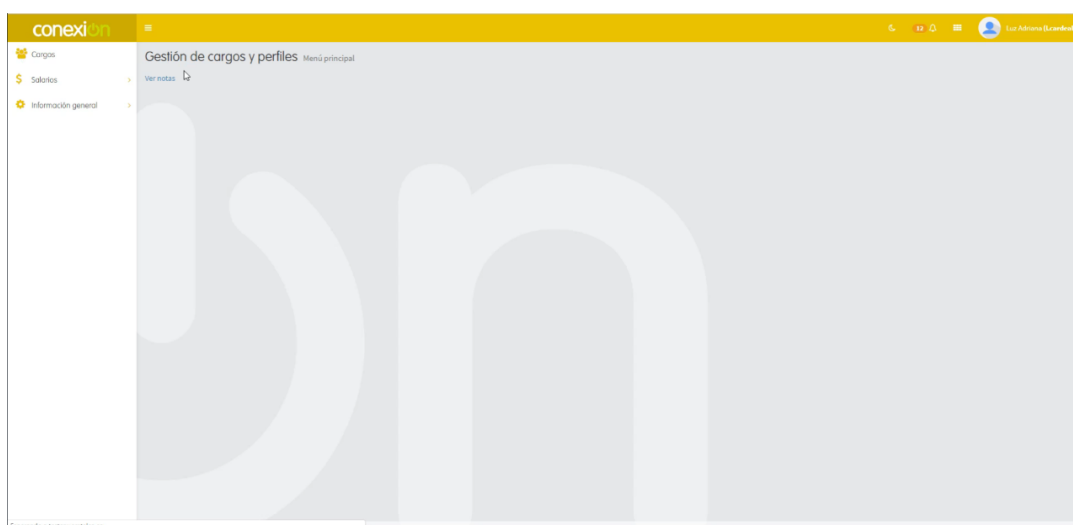
En la figura 14, 15 y 16 se puede observar el desarrollo del instructivo, el cual por políticas de la empresa no es posible mostrarlo en el proyecto de grado. Este instructivo se realizó en el programa Filmora, el cual es utilizado para realizar videos explicativos.




*Figura 14.* Edición del instructivo, programa Filmora. Fuente propia



**Figura 15.** Bandeja principal para ingresar al módulo de Cargos en Conexión. Fuente propia



**Figura 16.** Gestión de cargos y perfiles en el aplicativo Conexión. Fuente propia

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ARCHIVO
<b>INSTRUCTIVO CARGOS Y PERFILES</b>	


- **Formato del subproceso realizar inducción**

En la figura 17 se puede observar el formato de asistencia de inducción, de manera digital se digitaran los nombres y si asistió se marca con X.


emtelco CX & BPO		Asistencia inducción	
Responsable: Tema:	Fecha:	Lugar (sala):	
	Hora:	Administrativo	Operativo
Asistentes			
Nº	Nombre y apellidos	Área	Marque con X si asistió
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

*Figura 17.* Formato asistencia inducción. Fuente propia

#### Anexo 11. Asistencia inducción

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ARCHIVO
ASISTENCIA INDUCCIÓN	

En la figura 18 se observa el formato de reserva de sala, donde los responsables de realizar las inducciones o capacitaciones llenen para apartar las sala disponible de acuerdo a la cantidad de personas.

		Reserva de sala	
Responsable:	Fecha:	Hora:	
Tema:	Sala disponible:		

*Figura 18.* Formato de reserva de sala. Fuente propia

#### Anexo 12. Reserva de sala


NOMBRE DEL DOCUMENTO	ARCHIVO
<b>RESERVA DE SALA</b>	

En la figura 19 se puede visualizar el formato de asistencia re inducción donde es aplicable para los administrativos debido que es donde más se generan cambios.

emtelco CX & BPO		Asistencia Re inducción	
Responsable:		Fecha:	Lugar (sala):
Tema:		Hora:	
		Administrativo	Operativo
Asistentes			
Nº	Nombre y apellidos	Área	Marque con X si asistió
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			



*Figura 19.* Formato asistencia re inducción. Fuente propia

### Anexo 13. Asistencia re inducción

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ARCHIVO
ASISTENCIA RE INDUCCIÓN	




En la figura 20 se puede observar una parte del procedimiento realizar re inducción que se utiliza si es necesario aplicarla debido algún cambio dentro de la organización.

		Caracterización del Procedimiento Realizar Reinducción					
		Fecha: 07/10/2019					
<b>MACROPROCESO</b>	Prestar servicios de negocio						
<b>PROCESO</b>	Gestionar servicios de gestión humana						
<b>SUBPROCESO</b>	Realizar inducción						
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Realizar Reinducción						
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano, Dirección de Talento Humano						
<b>OBJETIVO</b>	Reorientar al colaborador a la cultura organizacional mediante presentación de los cambios organizacionales o capacitaciones que integren los cambios.						
<b>DEFINICIONES</b>	Reinducción: Método utilizado para actualizar a los colaboradores a nueva información o cambios realizados en la empresa en virtud del cumplimiento de objetivos. Los programas implementados por el área de comunicaciones, el subproceso Gestión del cambio, cultura, entre otras estrategias definidas por la Dirección de talento humano, que en su contenido abarque temas de cambios organizacionales serán tomados también como parte de reinducción a los colaboradores						
<b>Item</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Flujograma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Salida</b>	

*Figura 20.* Procedimiento realizar re inducción. Fuente propia

#### Anexo 14. Procedimiento realizar re inducción

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ARCHIVO
<b>PROCEDIMIENTO REALIZAR RE INDUCCIÓN</b>	

### 5.3 Fase 3 Crear herramienta de autogestión de requerimientos a través de Excel programando en Visual Basic.

#### 5.3.1 Entrevista

Se realizó una entrevista espontánea con el analista de procesos, para identificar las actividades que realizan para intervenir los subprocesos dentro de la organización, definir como saben que deben intervenirlo y que información utilizan para hacerlo, teniendo en cuenta esto, se realiza una tabla donde se especifica las actividades que realizan y como con esta herramienta se puede hacer de manera más ágil, esto realiza con el propósito de obtener todas las características necesarias para poder diseñar la herramienta de autogestión. ([Ver anexo 15 entrevista con el analista de procesos](#))

Teniendo como resultado las principales actividades que realizan para intervención de los subprocesos. Ver tabla 3. Actividades para intervención de los subprocesos

**Tabla 3**

*Actividades para intervención de los subprocesos*

<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>
- Analizar información documental (proceso, subproceso, procedimiento).
- Conocer el subproceso en su ejecución actual.
- Realizar propuesta
- Verificar interacción de los cambios.
- Entregar propuesta.
- Ajustar propuesta si aplica
- Aprobación
- Publicación al aplicativo SGI
- Divulgación del SGI

Autor: Fuente propia

En la tabla 3 se observan las principales actividades que realiza el analista de procesos para intervenir un subproceso, teniendo en cuenta esto se diseña la herramienta de autogestión para el uso de los líderes cuando requieran algún cambio o modificación.

### **5.3.2 Herramienta de autogestión**

La autogestión conocida también como gestión colectiva, significa en términos generales, el manejo de la empresa en todas sus dimensiones, por parte de sus asociados. Es una forma particular de establecer las relaciones de propietario- gestor – asociado y por ende una relación armónica entre capital, trabajo, recursos y producción. La autogestión se relaciona de manera directa con la concepción de desarrollo, seguimiento y evaluación de los procesos que se generan atinentes al ordenamiento, orientación y práctica que se le imprime a los recursos disponibles, con el fin de propiciar bienestar a todas las personas que persiguen intereses afines y adelantan esfuerzos conjuntos. (Tomás s.f.).

Esta herramienta de autogestión no solo se realiza con el propósito de reducir tiempos de intervención para cada proceso de la organización, puesto que solo hay un recurso humano disponible para lograr dichas intervenciones, sino además de generar autonomía a los líderes como dueños de sus procesos, debido a que ellos son realmente quienes conocen cada actividad que deben realizar para cumplir el propósito que desean, permitiendo que se apropien de los cambios o las decisiones que necesitan para mejorar su proceso. A través de esta herramienta los líderes tendrán un nivel mayor de compromiso para lograr la mejora continua de su proceso sin esperar que alguien lo haga por ellos.

Para poder diseñar esta herramienta se utilizó el programador Visual Basic en Excel que permite crear o modificar macros de una manera más avanzada, generando de esta manera un código que facilitara el uso de esta herramienta.

En la figura 21 se puede observar una parte del código realizado en el programador Visual Basic con el propósito de obtener macros avanzadas para desarrollar la herramienta de autogestión.

```

Microsoft Visual Basic para Aplicaciones - Herramienta de autogestión final.xlsm - [Hoja1 (Código)]
Archivo Edición Ver Insertar Formato Depuración Ejecutar Herramientas Complementos Ventana Ayuda
Proyecto - VBAProject (General) Lin 363, Col 32
VBAProject (Herramienta de a
  Microsoft Excel Objetos
    Hoja1 (¿Que deseas hacer)
    Hoja2 (Autogestión subproce
    Hoja3 (TERMINASTE)
    Hoja4 (Autogestión procedim
    Hoja5 (¿Que deseas hacer.)
    ThisWorkbook
  Módulos
    VBAProject (Responsables.xd
End Select
Sheets("Autogestión subproceso").Select
If a_definicion = True Then
  ActiveSheet.Range("B19:H19").Select
  With Selection.Interior
    .Pattern = xlSolid
    .PatternColorIndex = xlAutomatic
    .Color = 49387
    .TintAndShade = 0
    .PatternTintAndShade = 0
  End With
Else
  ActiveSheet.Range("B19:H19").Select
  Selection.ClearContents
  With Selection.Interior
    .Pattern = xlSolid
    .PatternColorIndex = xlAutomatic
    .ThemeColor = xlThemeColorDark1
    .TintAndShade = 0
    .PatternTintAndShade = 0
  End With
End If

If m_definicion = True Then
  ActiveSheet.Range("B20:H20").Select
  With Selection.Interior
    .Pattern = xlSolid
    .PatternColorIndex = xlAutomatic
    .Color = 14008737
    .TintAndShade = 0
    .PatternTintAndShade = 0
  End With
Else
  ActiveSheet.Range("B20:H20").Select
  Selection.ClearContents
  With Selection.Interior
    .Pattern = xlSolid
    .PatternColorIndex = xlAutomatic
    .ThemeColor = xlThemeColorDark1
    .TintAndShade = 0
    .PatternTintAndShade = 0
  End With
End If

If e_definicion = True Then
  ActiveSheet.Range("B21:H21").Select
  With Selection.Interior
    .Pattern = xlSolid
    .PatternColorIndex = xlAutomatic
    .Color = 55508
    .TintAndShade = 0
    .PatternTintAndShade = 0
  End With
Else
  ActiveSheet.Range("B21:H21").Select

```

Figura 21. Código en el programador Visual Basic. Fuente propia

Los líderes de los procesos en esta herramienta podrán exponer los cambios que desean dentro de su proceso, para que el analista evite reunirse con ellos para conocerlo, donde ellos definirán si lo que desean hacer es agregar/crear, modificar o eliminar (entrada, salida, proveedor, actividad, receptor, cargo, registro, anexo, política, definición o descripción de la actividad), además dentro del mismo podrán definir la secuencia lógica de las actividades que allí realizan para saber qué actividad es precedente de otra.

En esta herramienta los líderes despliegan en la celda del subproceso un listado donde se encuentran cada subproceso que existe dentro de la organización, cuando el líder seleccione su subproceso de inmediatamente se llenara la celda del proceso y macro proceso al que pertenecen, puesto que hay líderes que no tienen conocimiento en cual proceso y macro proceso se encuentra su subproceso, todo esto se hizo con el propósito de que fuera fácil, sencillo y entendible para el usuario.

En la figura 22 podemos visualizar la primera hoja de la herramienta de autogestión donde el líder del proceso podrá escoger los cambios que desea dentro de su subproceso, además se les recordara el pilar o pilares estratégicos al que apunta el subproceso.

Figura 22. Autogestión de subproceso. Fuente propia

En la figura 23 se observa los campos que el líder desea cambiar dentro de su procedimiento, teniendo presente que en el procedimiento no podrá realizar cambios en el objetivo, definiciones, políticas o anexos, puesto que estarán implícitos al subproceso al que pertenezca el procedimiento a tratar.

emtelco  
CX & BPO

¿QUE DESEAS HACER?

Macro proceso	#N/A
Proceso	#N/A
Subproceso	#N/A
Procedimiento	

AGREGAR/CREAR	MODIFICAR	ELIMINAR

!Terminaste!  
Dale click al botón para que comience tu autogestión.

AUTOGESTIÓN

Si lo que deseas hacer es empezar un procedimiento desde cero, dale click al siguiente botón.

CREAR DESDE CERO

¿Que deseas hacer? Autogestión subproceso ¿Que deseas hacer. Autogestión procedimiento TERMINASTE

**Figura 23.** Autogestión del procedimiento .Fuente propia

Después de que los líderes de los procesos definen lo que necesitan, podrán visualizar la colorimetría correspondiente de acuerdo a los cambios que realizaron.

En la figura 24 se puede observar en la parte superior derecha la colorimetría correspondiente de acuerdo a los cambios que el líder decidió escoger, donde coloreara la celda que debe diligenciar para que la persona tenga acercamiento a la herramienta y no exista confusión al momento que empiece su autogestión. El formato se diseñó para que fuera lo más claro posible para el líder que lo utilice, por tal motivo este contiene textos explicativos para que el líder pueda realizar un

objetivo acorde, identifique que es una entrada, salida, cliente y proveedor de cada actividad, conozca las diferencias entre un registro y un anexo, entre otras más que se pueden evidenciar en la herramienta, puesto que para ellos no es claro cuando se les habla con estos términos.

**entelco** **FORMATO DE AUTOGESTIÓN**

Macro proceso:

Proceso:

Subproceso:

Objetivo:

**Definiciones**

**Política**

**Procedimiento**

- REGISTRAR
- ADELGAR
- MODIFICAR
- ELIMINAR

Si deseas algún cambio o creación de un procedimiento, dale click al botón después de haber llenado este formato, si no es tu caso procede a oprimir el botón **terminaste!**

Número de actividad	Nombre de la actividad	Descripción	Proveedor	Entrada	Salida	Receptor	Cargos
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							

**Registro** Documento que presenta evidencia de la realización de una actividad.

Registros	Ruta	Tipo de soporte

**Anexo** Documento que soporta la ejecución del subproceso o procedimiento. Puede ser: formatos, manuales, reglamento, instructivo, entre otros.

Recuerda, dejar soporte de tu anexo o anexos.

Anexos	Permisos	Ruta

Después que realices tu autogestión, dale click al botón **!Terminaste!**

Figura 24. Formato herramienta de autogestión. Fuente propia

Por ultimo cuando la persona oprima el botón de terminaste lo llevara a la última hoja de Excel, donde le dará clic a un hipervínculo que abrirá un aplicativo que maneja la empresa llamado SeUs, en este aplicativo el líder ingresara con su usuario y contraseña, adjuntara en un ticket la herramienta de autogestión diligenciada en la cola del área de desarrollo organizacional,

para que sea atendida su solicitud , cabe recalcar que los lideres no se les dejara solos, se les estará en constante acompañamiento pero de manera virtual. (Ver anexo)

**Nota:** Para ver el documento detalladamente puede abrirlo en la carpeta comprimida.

#### Ver anexo 16. Herramienta de autogestión

Para apoyar el uso adecuado de la herramienta de autogestión se realizó un instructivo donde se evidencia el paso a paso del manejo del mismo, además de una breve inducción al sistema de gestión de calidad de la empresa con las diferencias entre subproceso y procedimiento.

En la figura 25 se puede observar una parte del instructivo donde se explica detalladamente el adecuado uso que deben realizar los líderes de los subprocesos si desean realizar cambios dentro de los mismos.



**Figura 25.** Instructivo herramienta de autogestión. Fuente propia

**Nota:** Para ver el documento detalladamente puede abrirlo en la carpeta comprimida.

#### Ver anexo 17. Instructivo herramienta de autogestión.



## 6. Conclusiones

- El diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 permitió identificar las principales falencias y lo que faltaba para poder mejorar el cumplimiento de cada uno de los requisitos, donde los que poseen menor porcentaje de cumplimiento son el apartado 4 (contexto de la organización) y el 5 ( Planificación) debido a que no hay interacción con otros subprocesos, los subprocesos no cumplen con un ciclo PHVA, muchas actividades no cumple con las precedencias, orden adecuado y además algunas actividades no cuentan con entradas o salidas. En la documentación existente del proceso de Talento Humano, se pudo determinar que hay muchos subprocesos que no cumplen con el ciclo PHVA, no cuentan con indicadores actualizados para medir su eficiencia, no tienen entradas ni salidas en sus actividades y no muestra la interacción con otros subprocesos dentro de la organización.
- La caracterización de los subprocesos permitió que estos se estandarizaran de acuerdo a los parámetros establecidos gracias al aplicativo Conexión, identificando cada uno de los elementos que conforman los subprocesos y además actualizando los responsables de cada una de las actividades, registros y anexos correspondientes.
- Se diseñó la herramienta de autogestión que permitirá intervenir los subprocesos de la organización de manera ágil y eficaz, teniendo en cuenta que fuera sencillo y claro al usuario para que estos tengan autonomía y compromiso de los cambios que desean en su subproceso. Esta herramienta se hace con el propósito de reducir tiempos y costos

de desplazamiento para intervenir los subprocesos, los líderes podrán acceder de manera dinámica los cambios que desean sin esperar que otra persona lo haga por ellos.

## 7. Recomendaciones

- Realizar un plan de trabajo y un cronograma de actividades del mismo, de acuerdo a las falencias evidenciadas en el autodiagnóstico de la ISO 9001:2015 que les permita tener una visión futura de los cambios que desean, lo que falta y en cuanto tiempo se va realizar, para ir en pro de la mejora de continua de la organización.
- Seguir con la reestructuración del proceso de Talento Humano, puesto que aún hay varios subprocesos que toca intervenir para que se ajusten al nuevo aplicativo implementado por la compañía.
- Realizar capacitaciones del sistema de gestión de calidad puesto que en la organización no está totalmente claro la importancia de la buena caracterización de los subprocesos y existe desconocimiento en cuanto a definiciones de entradas, salidas, proveedores y clientes además de la diferencia entre proceso y un procedimiento.
- Implementar la herramienta de autogestión con el propósito de semi-automatizar la intervención de los procesos, para agilizar los cambios que desean los líderes dentro de cada subproceso que manejan.

## 8. Referencias bibliográficas

Díaz Rodríguez M, Gonzalez Millan J, Gonzalez M. (2016). Estudio de las necesidades de información en las pymes de Tundama y Sugamuxi. *Revistas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, volumen (17), 93-110.*

Franklin, E. B. (1997). *Organización de Empresas*. México D.F: McGraw-Hill.

Tomás, U.S. (s.f.). *Universidad Santo Tomás, educación abierta y a distancia*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2019, de [soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento\\_cooperacionydesarrollo\\_blancaestrepo/auto\\_gestin.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento_cooperacionydesarrollo_blancaestrepo/auto_gestin.html)

Torres Gilmar. (15 de junio de 2017). La caracterización, un aspecto clave de la Gestión por procesos [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://bsc-global.org/la-caracterizacion-aspecto-clave-la-gestion-procesos/>

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>		50%				
La organización debe determinar:						
Ø Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad			X			Riesgos asociados a la estrategia y proyectos estratégicos mapeo de oportunidades
		0	1	0		
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		50%				
La organización debe determinar:						
a. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad;		X				
b. Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.			X			Socialización de las necesidades y expectativas Definir los mecanismos de seguimiento y edición de las necesidades y expectativas
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				X		
		1	1	1		
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		57%				
Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:						
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance			X			
a. Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;			X			Direccionamiento asociar riesgos, amenazas, vulnerabilidades, planes de acción, frente 9001
b. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2;			X			
c. Los productos y servicios de la organización;		X				
El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada estableciendo:		X				
Ø Los tipos de productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad;		X				
Ø La justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.		X				
		4	0	0		
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>		79%				
<b>4.4.1</b> La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional		X				
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:			X			
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;			X			Definir los lineamientos para establecer las entradas y/o salidas de los subprocesos
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			X			Esto se debe mapear por ciclos de vida o journey map de los servicios o productos no por áreas
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;			X			bajar los indicadores por subproceso
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;			X			
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;		X				
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;		X				oportunidades, amenazas, vulnerabilidades, los tratamientos, ans de cumplimiento, las actividades de validación, lecciones aprendidas
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			X			No se tiene, no medimos los objetivos propuestos
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.		X				
<b>4.4.2</b> En la medida en que sea necesario, la organización debe:			X			
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;		X				
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			X			no contamos con lineamientos para mostrar los cambios de los históricos de los procesos, como y cuanto tiempo se almacenan
		6	7	0		

5 LIDERAZGO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>						
<b>5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad</b>		75%				
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:						
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				
b) asegurando que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;			X			Determinar si los actuales objetivos del SGI son adecuados a las necesidades de la organización y medibles
c) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;			X			Los lineamientos para garantizar la integración de los nuevos requisitos generados por la norma a los subprocesos.
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;			X			el enfoque de riesgo parcialmente implementado
e) asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;		X				
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;			X			No se cuenta con matriz de comunicación para establecer el relacionamiento con los grupos de interés para 9001
g) asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;			X			Los modelos de medición están asociados a la gestión de las AIG no a los objetivos propuestos para el SGI
h) comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				
i) promoviendo la mejora;		X				
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.		X				
		5	5	0		
<b>5.1.2. Enfoque al cliente</b>		100%				
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:						
a) se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		X				
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;		X				
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X				
		3	0	0		
<b>5.2 POLÍTICA</b>		93%				
<b>5.2.1. Desarrollar la política de la calidad</b>						
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:						
a) es apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;		X				Validar si es posible integrar la
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad		X				
c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;		X				
d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X				
<b>5.2.2 Comunicar la política de la calidad</b>						
La política de la calidad debe:						
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;		X				
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;		X				
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			X			
		6	1	0		
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>		83%				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:		X				dentro del SGI definir que es líder, reposable y gestor niveles de revisión
a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;		X				validarlo frente el objetivo y al indicador
b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;			X			
c) informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);		X				
d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;		X				
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad			X			se ejecutan los cambios sobre los subprocesos pero no se tiene mapeado la repercusión sobre otros. Deginir metodología.
		4	2	0		

6. PLANIFICACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		50%				
<b>6.1.1 Generalidades</b>						
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:			X			Lecciones aprendidas riesgo a nivel del subproceso mejora en la metodología donde se incluya el apetito del riesgo asumido por la organización definición de ANS para el tratamiento de riesgo niveles de medición de los riesgo materializados
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;			X			
b) aumentar los efectos deseables;			X			
c) prevenir o reducir efectos no deseados;			X			
d) lograr la mejora			X			
		0	5	0		
<b>6.1.2 La organización debe planificar:</b>		50%				
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;			X			Lecciones aprendidas riesgo a nivel del subproceso mejora en la metodología donde se incluya el apetito del riesgo asumido por la organización definición de ANS para el tratamiento de riesgo niveles de medición de los riesgo materializados
b) La manera de:			X			
1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;			X			
2) evaluar la eficacia de estas acciones.			X			
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios			X			
		0	4	0		
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>		81%				
<b>6.2.1</b> La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.						
Los objetivos de la calidad deben:						
a) ser coherentes con la política de la calidad;		X				
b) ser medibles;				X		
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;		X				
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		X				
e) ser objeto de seguimiento;			X			sólo para el SGI se hace a través de las auditorías internas
f) comunicarse		X				
g) actualizarse, según corresponda.		X				No se establece lineamientos desde el SGI para establecer la frecuencia de su revisión.
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		X				
		6	1	1		
<b>6.2.2</b> Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:		40%				
a) qué se va a hacer;		X				mapeados no todos disponibles
b) qué recursos se requerirán;			X			
c) quién será responsable;		X				
d) cuándo se finalizará;		X				
e) cómo se evaluarán los resultados.			X			no todos los objetivos cuentan con modelo de medición.
		3	2	0		
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>		50%				
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:						Al realizar modificaciones el en sistema estas son comunicadas a través de la intranet, sin embargo no se hace un sondeo sobre las consecuencias sobre otros componentes del SGI ya que este esta concebido por áreas no por los servicios ofrecidos.
a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;			X			
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;			X			
c) la disponibilidad de recursos;			X			
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.			X			
		0	4	0		

7.SOPORTE	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
<b>7.1 RECURSOS</b>			50%			
<b>7.1.1 Generalidades</b>						
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.						Como el proveedor siendo parte interesada del SGI validar su ingerencia y relacionamiento.
La organización debe considerar:						
a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;		X				
b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.			X			
		1	1	0		
<b>7.1.2 Personas</b>			100%			
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.		X				Para fortalecer los conocimientos sobre los beneficios del SGI sensibilizar y desarrollar el tema de los planes de acción.
		1	0	0		
<b>7.1.3 Infraestructura</b>			100%			
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		X				
		1	0	0		
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>			100%			
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X				
		1	0	0		
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>			28%			
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>						
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.		X				
La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:						
a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;			X			
b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.			X			
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.			X			
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>		X				
Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:		X				
a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;		X				
b) identificarse para determinar su estado;		X				
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.		X				
La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X				
		X				
		X				
		1	3	0		
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>			100%			
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X				
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesaria. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		X				
		3	0	0		
<b>7.2 COMPETENCIA</b>			100%			
La organización debe:						
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;		X				
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;		X				
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.		X				
		4	0	0		
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>			100%			
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:						
a) la política de la calidad;		X				
b) los objetivos de la calidad pertinentes;		X				
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;		X				
d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X				
		4	0	0		
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>			50%			
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:						
a) qué comunicar;			X			
b) cuándo comunicar;			X			
c) a quién comunicar;			X			
d) cómo comunicar;			X			
e) quién comunica.			X			
		0	5	0		Matriz de comunicaciones por proceso para el SGI
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>			100%			
<b>7.5.1 Generalidades</b>						
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:						
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional		X				Actualizar la documentación soporte para la creación de documentos en el SGI
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
		2	0	0		
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>			100%			
Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:						
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);		X				
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);		X				
c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.		X				
		3	0	0		
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>			94%			
<b>7.5.3.1</b> La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:						
a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;		X				
b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).		X				
<b>7.5.3.2</b> Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:		X				
a) distribución, acceso, recuperación y uso;		X				
b) almacenamiento y presentación, incluida la presentación de la legibilidad;		X				
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);		X				
d) conservación y disposición.		X				
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea apropiado y controlarla.			X			Se esta coordinado a través del gestor documental
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.		X				
		8	1	0		



8. OPERACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>						
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:			75%			
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;		X				
b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;			X			Los subprocesos que están relacionados con la prestación del servicio y/o producto no está en todos los casos interrelacionados
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;		X				
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		X				
e) la determinación y almacenamiento de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos..			X			La información soporte de la gestión de los procesos operativos en ocasiones reposa en los correos y carpetas personales de los gestores.
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.		X				
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.			X			el SGI y en general la organización no cuenta con un pro
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).			X			
		4	4	0		
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					Total del Numeral	
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					86%	
La comunicación con los clientes debe incluir:			100%			
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;		X				
b) la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;		X				
c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;		X				
d) manipular o controlar las propiedades del cliente;		X				
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		X				
		5	0	0		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios</b>					67%	
Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:						
a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;		X				
b) la organización puede cumplir las declaraciones de los productos y servicios que ofrece.		X				
		2	0	0		
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</b>					92%	
<b>8.2.3.1</b> La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.						
La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:		X				
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;		X				
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;		X				
c) los requisitos especificados por la organización;		X				
d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;		X				
e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.		X				
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X				
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		X				
<b>8.2.3.2</b> La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:						
a) sobre los resultados de la revisión;		X				
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		X				
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>						
La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.		X				
		11	0	0		
					Total del Numeral	
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					100%	99%
<b>8.3.1 Generalidades</b>						
La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.		X				
		1	0	0		
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					100%	
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:						
a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;		X				
b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;		X				
c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;		X				
d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;		X				
e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;		X				
f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo;		X				
g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;		X				
h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;		X				
i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;		X				
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.		X				
		10	0	0		

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	¿QUÉ TIENE?	¿QUÉ NOS FALTA?
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>				67%			
<b>9.1.1 Generalidades</b>							
La organización debe determinar:							
a) qué necesita seguimiento y medición				X		Indicadores para la medición del SGC a nivel del proceso en términos de eficiencia y desempeño	El Sgc no tiene definido como medir los objetivos propuestos para este. No están identificados cuales serán el número máximo de indicadores a gestionar por proceso y si para el subproceso se definirán indicadores de medición.
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;				X		se cuentan con indicadores	No se establecen otros modelos de medición para validar la gestión de los procesos tales como encuestas o rangos.
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;			X			se tienen definidas las frecuencias para la medición por parámetros y datos	
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				X		Se cuantifican incrementos establecidos que permitan sobre cuando se deben analizar y evaluar los resultados de seguimiento	Estos lineamientos no han sido ampliamente divulgados.
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X		Se hace a través de los resultados	No se evalúa el cumplimiento de los objetivos del SGC
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		X					
		2		4	0		
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>				100%			
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			X				
La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.			X				
		2		0	0		
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>				94%			
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.			X				
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:							
a) la conformidad de los productos y servicios;		X					
b) el grado de satisfacción del cliente;		X					
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				X			
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		X					
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		X					
f) el desempeño de los proveedores externos;		X					
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.		X					
		7		1	0		
<b>9.2 Auditoría interna</b>				100%			
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:			X				
a) es conforme con:							
1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;		X					
2) los requisitos de esta Norma Internacional;		X					
b) se implementa y mantiene eficazmente.		X					
		4		0	0		
9.2.2 La organización debe:				100%			
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización de los resultados de las auditorías previas;		X					
b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;		X					
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		X					
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;		X					
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;		X					
f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.		X					
		6		0	0		
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>				67%			
<b>9.3.1 Generalidades</b>							
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.			X				
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>							
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:							
a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;		X					
b) los cambios en las cuestiones externas o internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;				X			No solo se debe enfocar al SGC sino también al SGC, tener en cuenta como entrada para la próxima revisión por la dirección.
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:				X			Debe ser incluido en a revisión por la dirección donde se presente la nueva metodología para las auditorías internas, los cambios para la intervención de los subprocesos, la importancia para integrar SGC y SGC.
1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;				X			Se debe ejecutar la retroalimentación de las partes interesadas.
2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;				X			Solo se evalúa solo que de las auditorías internas.
3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;	X						Se hace a través de las auditorías internas.
4) no conformidades y acciones correctivas;	X						En esto se hace a través de los operarios y los monitores de calidad a los diferentes servicios y productos ofrecidos, sin embargo.
5) resultados de seguimiento y medición;	X						
6) resultados de las auditorías;			X				No se realizan con las auditorías externas de RUC ni de ICONTEC para certificación y/o seguimiento.
7) el desempeño de los proveedores externos;			X				No se hace se debe hablar con la coordinación de compras para validar como se ejecutó la evaluación del 2019 y la participación que tendrá el Sgc.
d) la adecuación de los recursos;			X				
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);			X				La empresa no tiene definido un mecanismo para evaluar la eficacia, la frecuencia y el cumplimiento. Esto debe ser coordinado con el proceso de riesgo.
f) oportunidades de mejora.			X				Se inició durante el 2019 la identificación de OMI a través de las auditorías sin embargo hay que formalizar la gestión a través del subproceso de SGC. También se hace a través de auto gestión pero falta lineamientos para identificar seguimiento y cierre.
			8	4	0		
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>				100%			
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:							
a) las oportunidades de mejora;			X				
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;			X				
c) las necesidades de recursos.			X				
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.			X				
		4		0	0		

10. MEJORA	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
<b>10.1 Generalidades</b>		100%				
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		X				
Estas deben incluir:						
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;		X				
b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;		X				
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
		4	0	0		
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>		65%				
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:						
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;		X				
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:			X		Ampliar los conocimientos de los gestores de los subprocesos sobre la	
1) la revisión y el análisis de la no conformidad;			X		Ampliar los conocimientos de los gestores de los subprocesos sobre la elaboración del planes de acción.	
2) la determinación de las causas de la no conformidad;			X			
3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;		X				
c) implementar cualquier acción necesaria;			X			
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;		X			Para las auditorías internas si se hace para las las OM montadas por autogestión no.	
e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;			X		Se aplica parcialm	
f) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.			X			
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			X			
		3	7	0		
<b>10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:</b>		100%				
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;		X				
b) los resultados de cualquier acción correctiva.		X				
		2	0	0		
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>		100%				
La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.		X				
		2	0	0		

## Anexo 2. Matriz de correlación autodiagnóstico ISO 9001:2015

Proceso: Talento humano				Subproceso: Administrar cargos y perfiles			
Elemento	Descripción			Cumple	No cumple	Observaciones	
Objetivo	El objetivo cumple con la metodología SMART				X	El Objetivo no cumple con un tiempo determinado para realizarlo	

Ítem (Actividades)	Proveedor	Entrada	Salida	Receptor	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
1	No	No	Si	Si		X	
2	Si	Si	No	No		X	
3	No	No	Si	Si		X	
4	Si	Si	No	No		X	
5	No	No	Si	Si		X	
6	Si	Si	Si	Si	X		
7	Si	Si	Si	Si	X		
8	No	No	Si	Si		X	
9	No	No	Si	Si		X	
10	No	No	Si	Si		X	
11	No	No	Si	Si		X	
					2	9	0
					59%		

Registros	Ubicación	Tiempo de retención	Tipo de soporte	Disposición final	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Aprobación/Rechazo comité de cargos y perfiles (Conexión)	Si	Si	Si	Si	X		
Aprobación/Rechazo comité de cargos y perfiles (Correo electrónico)	Si	Si	Si	Si	X		
Cargo y perfil (creado/actualizado/inactivado)	Si	Si	Si	Si	X		
Código de cargo	Si	Si	Si	Si	X		
Estudio de mercado	Si	Si	Si	Si	X		
Anexo	Tipo de permiso	Ubicación	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple		
Formato creación o actualización de cargos y perfiles	Si	Si	X				
Metodología de valoración de cargos y perfiles	Si	Si	X				
Diccionario de competencia	Si	Si	X				
					8	0	0
					100%		

**Calificación:** Cumple: 1, Cumple parcialmente: 0.5 y No cumple: 0

**Formula:** ((Cantidad de cumple \* 1) + (cantidad de cumple parcialmente\*0.5) + (cantidad de no cumple\*0))/ Cantidad de ítems

Anexo 3. Ficha de verificación Subproceso Administrar cargos y perfiles

Proceso: Talento humano				Subproceso: Realizar inducción			
Elemento	Descripción			Cumple	No cumple	Observaciones	
Objetivo	El objetivo cumple con la metodología SMART				X	No posee un tiempo determinado	
Ítem	Proveedor	Entrada	Salida	Receptor	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple
1	No	No	Si	Si		X	
2	Si	Si	Si	Si	X		
3	No	No	No	No			X
4	No	No	No	No			X
5	No	No	Si	Si		X	
6	No	No	Si	Si		X	
7	No	No	Si	Si		X	
8	No	No	No	No			X
					1	4	3
					38%		
Registros	Ubicación	Tiempo de retención	Tipo de soporte	Disposición final	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Archivo único formación (otros clientes)	Si	Si	Si	Si	X		
Asistencia biométrica (operación)	Si	Si	Si	Si	X		
Asistencia inducción (administrativos)	Si	Si	Si	Si	X		
Base de datos de inducción (administrativos)	Si	Si	Si	Si	X		
Formato verificación de conocimientos	Si	Si	Si	Si	X		
Material de apoyo inducción	Si	Si	Si	Si	X		
Mofonu-Modelo formación por núcleos (Tigo Une)	Si	Si	Si	Si	X		
Verificación de conocimientos (físico)	Si	Si	Si	Si	X		
Verificación de conocimientos (Forvi)	Si	Si	Si	Si	X		
Anexo	Tipo de permiso		Ubicación		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Asistencia inducción	Si		Si		X		
Formato verificación de conocimientos (físico)	Si		Si		X		
Verificación de conocimientos (Forvi)	Si		Si		X		
					12	0	0
					100%		

**Calificación:** Cumple: 1, Cumple parcialmente: 0.5 y No cumple: 0

**Formula:**  $((\text{Cantidad de cumple} * 1) + (\text{cantidad de cumple parcialmente} * 0.5) + (\text{cantidad de no cumple} * 0)) / \text{Cantidad de ítems}$

## Anexo 4 .Ficha de verificación Subproceso Realizar Inducción

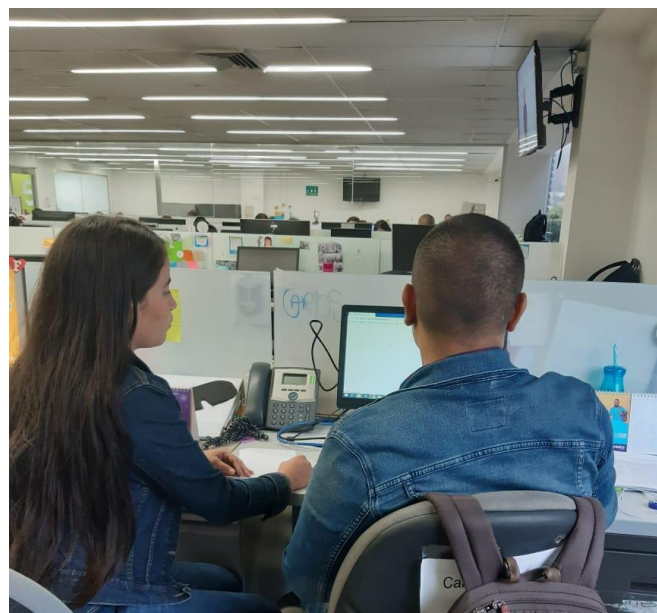
## emtelco empresas FICHA DE VERIFICACIÓN

Proceso: Talento humano				Subproceso: Gestionar el plan anual de capacitaciones			
Elemento	Descripción				Cumple	No cumple	Observaciones
Objetivo	El objetivo cumple con la metodología SMART				X		Falta alcance
Ítem (Actividades)	Proveedor	Entrada	Salida	Receptor	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
1	Si	Si	No	No		X	
2	No	No	Si	Si		X	
3	No	No	Si	Si		X	
4	No	No	Si	Si		X	
5	Si	Si	Si	Si	X		
6	No	No	Si	Si		X	
7	No	No	No	No			X
8	No	No	Si	Si		X	
9	No	No	No	No			X
10	No	No	Si	Si		X	
11	No	No	Si	Si		X	
12	No	No	Si	Si		X	
13	No	No	Si	Si		X	
14	No	No	No	No			X
15	No	No	No	No			X
16	No	No	Si	Si		X	
17	No	No	Si	Si		X	
					1	12	4
					41%		
Registros	Ubicación	Tiempo de retención	Tipo de soporte	Disposición final	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Aprobación plan anual de capacitación	Si	Si	Si	Si	X		
Certificado de asistencia	Si	Si	Si	Si	X		
Clausula de permanencia Emtelco	Si	Si	Si	Si	X		
Evaluación de eficacia de la capacitación	Si	Si	Si	Si	X		
Identificación de necesidades de capacitación	Si	Si	Si	Si	X		
Plan anual de capacitación	Si	Si	Si	Si	X		
Seguimiento del plan anual de capacitaciones	Si	Si	Si	Si	X		
Anexo	Tipo de permiso	Ubicación	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple		
Formato identificación de necesidades de capacitación	Si	Si	X				
Formato plan anual de capacitación	Si	Si	X				
Clausulas permanencia	Si	Si	X				
Formato evaluación impacto capacitación	Si	Si	X				
Formato clausula permanencia Emtelco	Si	Si	X				
				12	0	0	
				100%			

Calificación: Cumple: 1, Cumple parcialmente: 0.5 y No cumple: 0

Formula: (((Cantidad de cumple \* 1) + (cantidad de cumple parcialmente\*0.5) + (cantidad de no cumple\*0))/ Cantidad de ítems

Anexo 4 .Ficha de verificación Subproceso Gestionar el plan anual de capacitaciones



Anexo 6. Entrevistas con los líderes de los subprocesos

		Caracterización del subproceso administrar cargos y perfiles						
TIPO DE PROCESO	<table border="1"> <tr> <td>Estratégico</td> <td></td> <td>Misional</td> <td>x</td> <td>Apoyo</td> <td></td> </tr> </table>	Estratégico		Misional	x	Apoyo		Versión: 2 Fecha: 23/09/19
Estratégico		Misional	x	Apoyo				
MACROPROCESO	Prestar servicios de negocio							
PROCESO	Gestionar servicios de gestión humana							
SUBPROCESO	Administrar cargos y perfiles							
RESPONSABLE	Jefe de Selección de Talento humano							
OBJETIVO	Crear, actualizar e inactivar cargos y perfiles por competencias, a través del aplicativo Conexión dispuesto por la Compañía, de acuerdo a los ANS, obteniendo la trazabilidad y transparencia en la selección y contratación.							
DEFINICIONES	<p><b>Cargo:</b> Función de la cual una persona tiene la responsabilidad y/o compromiso en una organización.</p> <p><b>Categoría:</b> Es la clasificación conforme criterio de pertenencia al core del negocio, actualmente definidas así: comercial, apoyo al negocio, operación al negocio.</p> <p><b>Competencia laboral:</b> Conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer), que aplicados al buen desempeño de una determinada responsabilidad específica o aporte profesional, aseguran su buen desempeño.</p> <p><b>Competencia:</b> Es la capacidad que posee un individuo para desarrollar una serie de actividades de acuerdo con las funciones establecidas por la compañía para un determinado puesto de trabajo.</p> <p><b>Criticidad del cargo:</b> El nivel crítico del cargo se da en relación con las responsabilidades de sus actividades, decisiones y monto de presupuesto asignado, adicionalmente está ligado a la demanda que tiene en el mercado.</p> <p><b>Dependencia:</b> Área, departamento o equipo de trabajo que conforma la estructura de una Dirección/Gerencia dentro del esquema corporativo al que pertenece el cargo.</p> <p><b>Desempeño:</b> Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del colaborador.</p> <p><b>Funciones:</b> Actividades propias de la gestión del cargo para el cual fue contratado el colaborador.</p> <p><b>Perfil de ocupacional:</b> Consiste en la descripción de habilidades que debe tener el colaborador para ejercer de forma eficiente un puesto de trabajo.</p> <p><b>Valoración de cargo:</b> Grado o valor del cargo de acuerdo al mercado, este puede determinar la escala salarial en la que debe de estar esa posición y/o según la política salarial definida por la compañía.</p> <p><b>Requisitos básicos:</b> Características obligatorias que deben cumplir aquellos cargos que pretenden ser ocupados.</p> <p><b>Estudio de mercado:</b> El estudio de mercado de cargos y perfiles permiten a la Dirección de Talento Humano detectar oportunidades y evaluar el impacto causado en el mercado. Ofrece información sobre la valoración cuantitativa y/o cualitativa de un perfil del cargo a nivel regional, nacional y/o internacional, permitiendo identificar tipos de perfiles con características similares y de segmentar el mercado de acuerdo a tamaño de la empresa, sector y/o de la necesidad que se tenga, se puede realizar a través de Benchmarking de bolsas de empleo, y/o a través de la herramienta Mercer.</p> <p><b>Aplicativo Conexión:</b> Es un aplicativo de gestión y seguimiento que tiene como objetivo brindar una solución integral para optimizar procesos de Talento Humano, mejorar la calidad, agilidad y disponibilidad de la información para sus colaboradores.</p> <p>Directores/Gerentes: -Gerencia General            -Director Comercial            -Director de Talento Humano            -Director de Operaciones de Experiencia al Cliente            -Director Administrativo y Financiero            -Director de Operaciones Comerciales            -Director de Tecnología            -Director de Experiencia Del Cliente            -Director General De Operaciones            -Director de Operaciones Cx Bogotá            -Director de Operaciones Cx Medellín            -Director de Operaciones Cx TigoUNE            -Gerente de Bpo I&amp;R            -Gerente de Desarrollo Organizacional            -Gerente de Gestión y Control</p> <p><b>Clasificación del cargo (Admin/Operativo):</b> Los cargos para elegir si corresponden a administrativo/operativo depende de varias características de la estructura organizacional.            1- En términos de clasificación contable el cual consta de los códigos asignados bajo la estructura de centros de costos.            2- Por las Políticas de Selección para el cumplimiento de ANS de contratación de un cargo.</p> <p><b>Personal operativo:</b> Comprende al personal cuyas labores se relacionan directamente con la prestación de servicios de la organización, excepto aquél personal cuyas labores son de dirección o supervisión.</p> <p><b>Personal administrativo:</b> Comprende al personal cuyas labores corresponden a tareas relacionadas con la administración de los recursos tangibles, intangibles y/o humanos de la compañía.</p>							

Activar Wi  
 Ve a Configu

Activar A  
 Ve a Confic



Ítem	Proveedor	Entrada	Actividad	Flujograma	Cargo	Salida	Cliente
<b>INICIO</b>							
<b>PLANEAR</b>							
1	Cliente corporativo Directores, Gerentes de operaciones, ejecutivos, líder de equipo entre otros	Necesidad de un rol de un cliente corporativo o directamente por EMTELCO S.A.S	Realizar solicitud para creación, actualización o inactivación para cargos y perfiles		Cliente corporativo Directores/ Gerentes	Solicitud para cargos y perfiles (según aplique: Propuesta de licitaciones comerciales por parte del cliente corporativo, Requerimiento propriadamente de EMTELCO )	Recibir solicitud de cargos
2	Realizar solicitud para creación, actualización o inactivación para cargos y perfiles	Solicitud para cargos y perfiles (según aplique: Propuesta de licitaciones comerciales por parte del cliente corporativo, Requerimiento propriadamente de EMTELCO )	Recibir solicitud para cargos y perfiles		Analista administrat iva de Selección	Solicitud para cargos y perfiles verificado	Realizar estudio de mercado de cargos y perfiles
<b>HACER</b>							
3	Recibir solicitud para cargos y perfiles	Solicitud para cargos y perfiles verificado	Realizar estudio de mercado de cargos y perfiles		Líder de soportes, licitaciones y cargos	Estudio de mercado	Realizar socialización de cargos y perfiles
4	Realizar estudio de mercado de cargos y perfiles	Estudio de mercado	Realizar socialización de cargos y perfiles		Analista administrat iva de Selección	Validación de información del requerimiento con el solicitante	Realizar creación, actualización o inactivación de cargos y perfiles

5	Realizar socialización de cargos y perfiles	Validación de información del requerimiento con el solicitante	Realizar creación, actualización o inactivación de cargos y perfiles		Líder de soportes, licitaciones y cargos	Cargo y perfil (creado/actualiza do/inactivado) en conexión	Aprobar cargos y/o perfiles Notificar cargos y/o perfiles
6	Realizar creación, actualización o inactivación de cargos y perfiles	Cargo y perfil (creado/actualizado/inacti vado) en conexión	Aprobar cargos y/o perfiles		Analista administrat iva de Selección	Aprobación/Rech azo del perfil cargo (correo electrónico) Aprobación/Rech azo Comité de cargos y perfiles (conexión)	Aprobar cargos y/o perfiles Notificar a Relaciones laborales actualización del perfil
7	Aprobar cargos y/o perfiles	Aprobación/Rechazo del perfil cargo (correo electrónico) Aprobación/Rechazo Comité de cargos y perfiles (conexión)	Solicitar creación de código de cargo		Analista administrat iva de Selección	Código de cargo	Notificar cargos y/o perfiles
8	Realizar creación, actualización o inactivación de cargos y perfiles Solicitar creación de código de cargo	Cargo y perfil (creado/actualizado/inacti vado) en conexión Código de cargo	Notificar cargos y/o perfiles		Analista administrat iva de Selección	Notificación (correo electrónico)	Gestionar el sistema de gestión integral
9	Aprobar cargos y/o perfiles	Aprobación/Rechazo del perfil cargo (correo electrónico) Aprobación/Rechazo Comité de cargos y perfiles (conexión)	Notificar a Relaciones laborales actualización del perfil		Analista administrat iva de Selección	Notificación de actualización (Ticket SeUs)	Recibir solicitud para actualización del perfil
10	Notificar a Relaciones laborales actualización del perfil	Notificación de actualización (Ticket SeUs) Documento contractual	Recibir solicitud para actualización del perfil		Líder de soportes, licitaciones y cargos	Documento contractual (Memorando/Otr o sí)(Firmado)	Entregar documento- contractual (Memorando/Ot ro sí) (Firmado)

	Gestionar atención de la Relación laboral individual	(Memorando/Otro sí) (correo electrónico)					
11	Recibir solicitud para actualización del perfil	Documento contractual (Memorando/Otro sí)(Firmado)	Entregar documento contractual (Memorando/Otro sí) (Firmado)		Líder de soportes, licitaciones y cargos	Documento contractual (Memorando/Otro sí)(Firmado)	Gestionar atención de la Relación laboral individual
<b>VERIFICAR</b>							
12	Administrar cargos y perfiles Gestionar el sistema de gestión integral	Indicadores Solicitud de acciones de mejora del subproceso	Establecer mecanismos de no conformidad		Analista de procesos	Planes de acción creados y aprobados	Definir acciones de cambio
<b>ACTUAR</b>							
13	Gestionar el sistema de gestión integral Establecer mecanismos de no conformidad	Informe de auditorías (internas o externas) Planes de acción creados y aprobados	Definir acciones de cambio		Analista de procesos	Seguimiento a los planes de acción tomadas en las acciones de mejora o cambio	Gestionar el sistema de gestión integral
<b>FINAL</b>							
<b>Registros</b>				<b>Tiempo de retención</b>	<b>Tipo de soporte</b>		
Aprobación/Rechazo Comité de cargos y perfiles (Conexión)				10 años	Digital		
Aprobación/Rechazo del perfil del cargo (correo electrónico)				3 años	Digital		
Cargo y perfil (creado/actualizado/inactivado)				10 años	Digital		
Código de cargo				10 años	Digital		
Estudio de mercado				3 años	Digital		
Notificación de actualización (Ticket SeUs)				3 años	Digital		
<b>Anexo</b>				<b>Permiso</b>			
Formato creación o actualización de cargos y perfiles				Público			
Metodología de valoración de cargos y perfiles				Restringido			
Diccionario de competencias				Restringido			

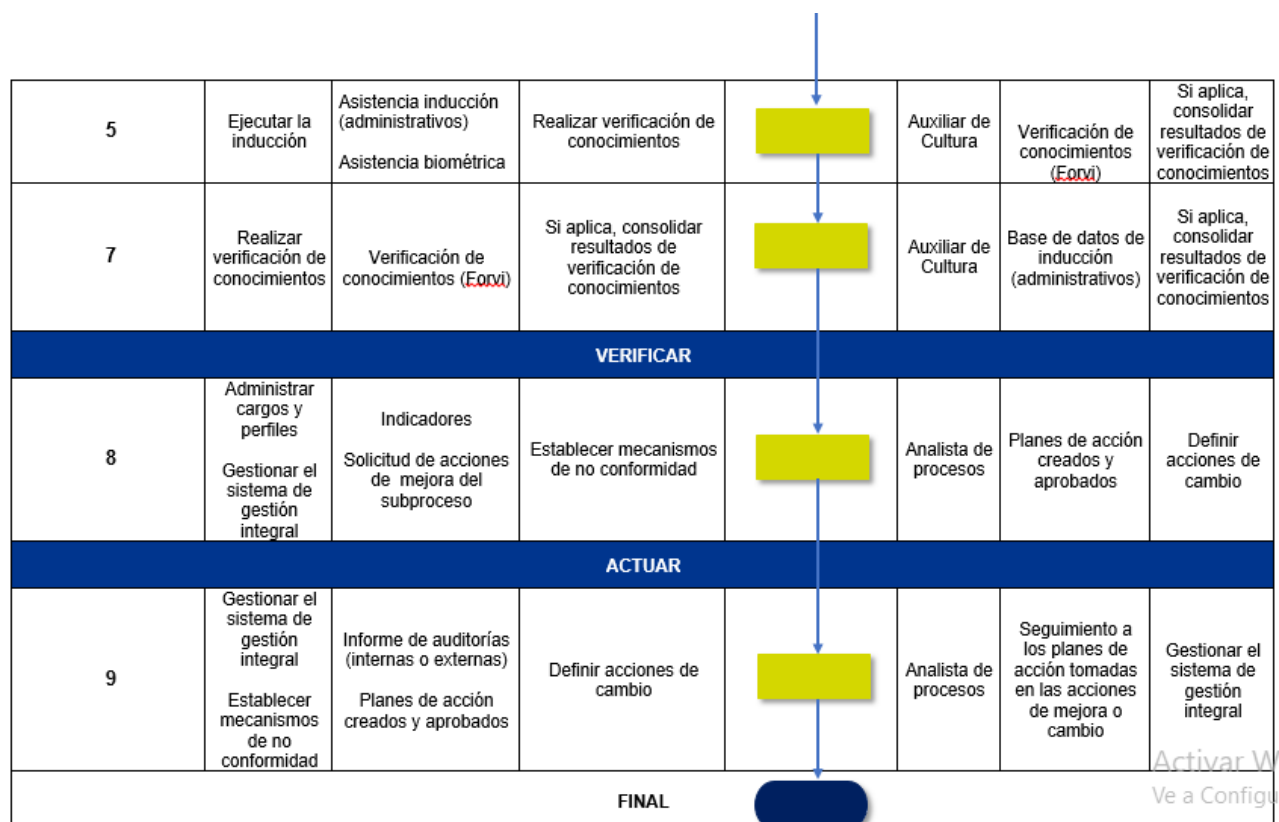
### Anexo 7 .Caracterización del subproceso Administrar cargos y perfiles

<b>emtelco</b> CX & BPO		<b>Caracterización del subproceso Realizar inducción</b>					
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico		Misional	X	Apoyo		Versión: 7 Fecha: 07/10/2019
<b>MACROPROCESO</b>	Prestar servicios de negocio						
<b>PROCESO</b>	Gestionar servicios de gestión humana						
<b>SUBPROCESO</b>	Realizar inducción						
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano, Dirección de Talento Humano						
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar la participación de los colaboradores en la inducción mediante metodologías presenciales y/o virtuales (aplicativo conexión), con el fin de facilitar la adaptación a la cultura organizacional.						
<b>DEFINICIONES</b>	<b>Inducción:</b> Método utilizado para brindar información general de la Empresa al colaborador en su integración o adaptación de la misma <b>Aplicativo Conexión:</b> Es un aplicativo de gestión y seguimiento que tiene como objetivo brindar una solución integral para optimizar procesos de Talento Humano, mejorar la calidad, agilidad y disponibilidad de la información para sus colaboradores.						
<b>Item</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Flujograma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Salida</b>	<b>Cliente</b>
<b>INICIO</b>							

PLANEAR							
1	Gestionar la selección del talento humano	Orden de ingreso	Recibir orden ingreso o ascenso		Auxiliar de Cultura	Base de datos de inducción (administrativos) Archivo único formación (otros clientes)	Recibir orden ingreso o ascenso.

						clientes) Mofonu- Modelo de formación por núcleos (Tigo Une)	
2	Recibir orden ingreso o ascenso	Base de datos de inducción (administrativos) Archivo único formación (otros clientes) Mofonu- Modelo de formación por núcleos (Tigo Une)	Si aplica, diseñar o actualizar material de apoyo		Auxiliar de Cultura	Material de apoyo inducción Formato verificación de conocimientos	Si aplica, diseñar o actualizar material de apoyo
3	Recibir orden ingreso o ascenso Gestionar la selección de talento humano	Base de datos de inducción (administrativos) Archivo único formación (otros clientes) Mofonu- Modelo de formación por núcleos (Tigo Une)	Coordinar logística y programar inducción virtual /presencial		Auxiliar de Cultura	Reserva de la sala Notificar inducción (correo electrónico)	Ejecutar la inducción

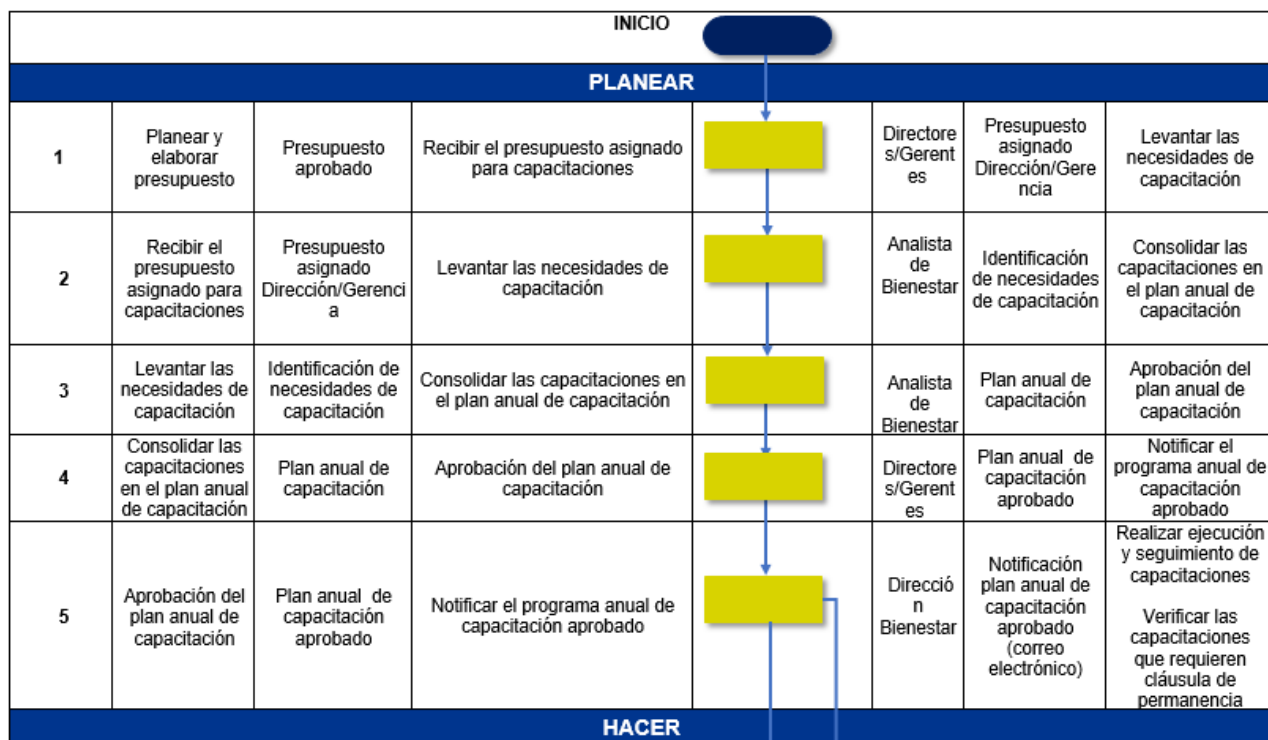
HACER							
4	Coordinar logística y programar inducción virtual /presencial Gestionar la formación	Reserva de la sala Notificar inducción (correo electrónico)	Ejecutar la inducción		Psicólogo de Selección (Practicantes) Analistas de talento humano	Asistencia inducción (administrativos) Asistencia biométrica	Ejecutar la inducción



Registros	Tiempo de retención	Tipo de soporte	Disposición final
Asistencia aplicativo conexión (operación)	3 años	Digital	Back Up
Asistencia Inducción conexión (administrativos)	3 años	Digital	Back Up
Base de datos de inducción Conexión (administrativos)	3 años	Digital	Back Up
Formato verificación de conocimientos	3 años	Físico	Se elimina
Material de apoyo inducción	3 años	Digital	Se elimina
Verificación de conocimientos (Forvi)	3 años	Digital	Back Up
Mofonu-Modelo de formación por núcleos (Tigo Une)	3 años	Físico	Se elimina
Anexo		Permiso	
Formato asistencia inducción		Público	
Verificación de conocimientos (Forvi)		Restringido	

### Anexo 8. Caracterización del subproceso Realizar la inducción

		<b>Caracterización del subproceso Gestionar el plan anual de capacitaciones</b>					
<b>TIPO DE PROCESO</b>	ESTRATÉGICO		MISIONAL	X	APOYO		Versión: 10 Fecha: 05/11/2019
<b>MACROPROCESO</b>	Prestar servicios de negocio						
<b>PROCESO</b>	Gestionar servicios de gestión humana						
<b>SUBPROCESO</b>	Gestionar el plan anual de capacitaciones						
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano, Dirección de Talento Humano						
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar los niveles de conocimiento de los administrativos de la Compañía, a través del plan anual de capacitaciones y necesidades adicionales las cuales se encuentran alineadas a la estrategia del negocio, fortaleciendo así el desempeño y su crecimiento profesional.						
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Capacitación:</b> Es el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación; implica un proceso sistemático orientado a incrementar el nivel de competencias técnicas, necesarias para el desempeño de las funciones propias de un cargo.</p> <p><b>Capacitaciones específicas:</b> Acciones de aprendizaje orientada a cubrir necesidades de capacitación propias de las diferentes áreas de la organización, necesarias para el cumplimiento de las funciones del colaborador y el logro de los objetivos corporativos.</p> <p><b>Capacitaciones transversales:</b> Acciones de aprendizaje orientado a cubrir necesidades de capacitación generales a todas las áreas de la organización y necesarias para el logro de la estrategia corporativa.</p> <p><b>Aplicativo Conexión:</b> Es un aplicativo de gestión y seguimiento que tiene como objetivo brindar una solución integral para optimizar procesos de Talento Humano, mejorar la calidad, agilidad y disponibilidad de la información para sus colaboradores.</p>						
<b>Ítem</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Flujograma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Salida</b>	<b>Cliente</b>



6	Aprobación del plan anual de capacitación	Plan anual de capacitación aprobado	Realizar seguimiento al plan anual de capacitación		Analista de Bienestar	Seguimiento del plan anual de capacitaciones	Consultar en el mercado costos y propuesta del plan anual de capacitaciones
7	Realizar seguimiento al plan anual de capacitación	Seguimiento del plan anual de capacitaciones	Consultar en el mercado costos y propuesta del plan anual de capacitación		Analista de Bienestar	Cotización y propuesta del proveedor	Solicitar la contratación del servicio de capacitación
8	Consultar en el mercado costos y propuesta del plan anual de capacitación	Cotización y propuesta del proveedor	Solicitar la contratación del servicio de capacitación		Analista de Bienestar	Solicitud de contratación de servicio de capacitación	Solicitar compras o modificación de contrato existente
9	Notificar el programa anual de capacitación aprobado	Notificación plan anual de capacitación aprobado (correo electrónico)	Verificar las capacitaciones que requieren cláusula de permanencia		Analista de Bienestar	Capacitaciones verificadas	Si aplica , elaborar la cláusula de permanencia
10	Verificar las capacitaciones que requieren cláusula de permanencia	Capacitaciones verificadas	Si aplica , elaborar la cláusula de permanencia		Analista de Bienestar	Cláusula de permanencia EMTELCO Seguimiento del plan anual de capacitaciones	Gestionar la compensación
11	Solicitar la contratación del servicio de capacitación	Solicitud de contratación de servicio de capacitación	Preparar logística de la capacitación		Analista de Bienestar	Correo electrónico (agenda de capacitación)	Si aplica, realizar capacitación

Ve a Configuración

12	Preparar logística de la capacitación	Correo electrónico (agenda de capacitación)	Si aplica, realizar capacitación		Analista de Bienestar	Listado de asistencia Presentación de la capacitación Certificado de asistencia	Gestión documental Si aplica, calcular descuentos de cláusula Si aplica, calcular descuentos certificación Enviar y recibir valoración de la experiencia Si aplica, enviar y recibir evaluación de eficacia
13	Si aplica, realizar capacitación	Notificación de retiros de colaboradores	Si aplica, calcular descuento cláusula		Analista de Bienestar	Descuento por cláusula de permanencia	Gestionar la compensación
14	Si aplica, realizar capacitación	Certificado de asistencia	Si aplica, calcular descuento certificación		Analista de Bienestar	Descuento por cláusula de permanencia	Gestionar la compensación
<b>VERIFICAR</b>							
15	Listado de asistencia	Si aplica, realizar capacitación	Enviar y recibir valoración de la experiencia		Analista de Bienestar	Valoración de la experiencia	Establecer mecanismos de no conformidad
16	Gestionar el plan anual de capacitaciones	Formato de evaluación de eficacia	Si aplica, enviar y recibir evaluación de eficacia		Analista de Bienestar	Evaluación de eficacia de la capacitación	Establecer mecanismos de no conformidad

17	Gestionar el plan anual de capacitaciones Gestionar el sistema de gestión integral	Indicadores Solicitud de acciones de mejora del subproceso Valoración de la experiencia Evaluación de eficacia de la capacitación	Establecer mecanismos de no conformidad		Analista de procesos	Planes de acción creados y aprobados	Definir acciones de cambio
----	---	--	---	--	----------------------	--------------------------------------	----------------------------


<b>ACTUAR</b>							
18	Gestionar el sistema de gestión integral Establecer mecanismos de no conformidad	Informe de auditorías (internas o externas) Planes de acción creados y aprobados	Definir acciones de cambio		Analista de procesos	Seguimiento a los planes de acción tomadas en las acciones de mejora o cambio	Gestionar el sistema de gestión integral

FINAL

Registros	Tiempo de retención	Tipo de soporte	Disposición final
Aprobación del plan anual de capacitación	3 años	Digital	Se elimina
Certificado de asistencia	80 años	Físico	Se elimina
Cláusula de permanencia EMTELCO	80 años	Físico	Se elimina
Evaluación de eficacia de la capacitación	3 años	Digital	Se elimina
Identificación de necesidades de capacitación	3 años	Digital	Se elimina
Plan anual de capacitación	3 años	Digital	Se elimina

Seguimiento del plan anual de capacitaciones	3 años	Digital	Se elimina
Anexo		Permiso	
Formato de identificación de necesidades de capacitación		Público	
Formato plan anual de capacitación		Público	
Cláusulas de permanencia		Público	
Formato evaluación impacto capacitación		Público	
Formato cláusula de permanencia EMTELCO		Público	

Anexo 9. Caracterización del subproceso Gestionar el plan anual de capacitaciones


		<b>Notificación de actualización</b>			
<b>Motivos para la actualización</b>					<b>Fecha:</b>
Cambio salarial		Cambio de nomenclatura (centro de costos, programa, ciudad)		Ajuste de funciones	
<b>Especifique el motivo</b>					

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante


\_\_\_\_\_  
Firma aprobador

Anexo 10. Notificación de actualización



		<b>Asistencia inducción</b>					
		<b>Responsable:</b> <b>Tema:</b>		<b>Fecha:</b> <b>Hora:</b>		<b>Lugar (sala):</b>	
		<input type="checkbox"/> Administrativo		<input type="checkbox"/> Operativo			
<b>Asistentes</b>							
N°	Nombre y apellidos	Área		Marque con X si asistió			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

Anexo 11. Asistencia inducción

		<b>Reserva de sala</b>					
		<b>Responsable:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Hora:</b>	
<b>Tema:</b>		<b>Sala disponible:</b>					



\_\_\_\_\_





Firma responsable

Anexo 12. Reserva de sala

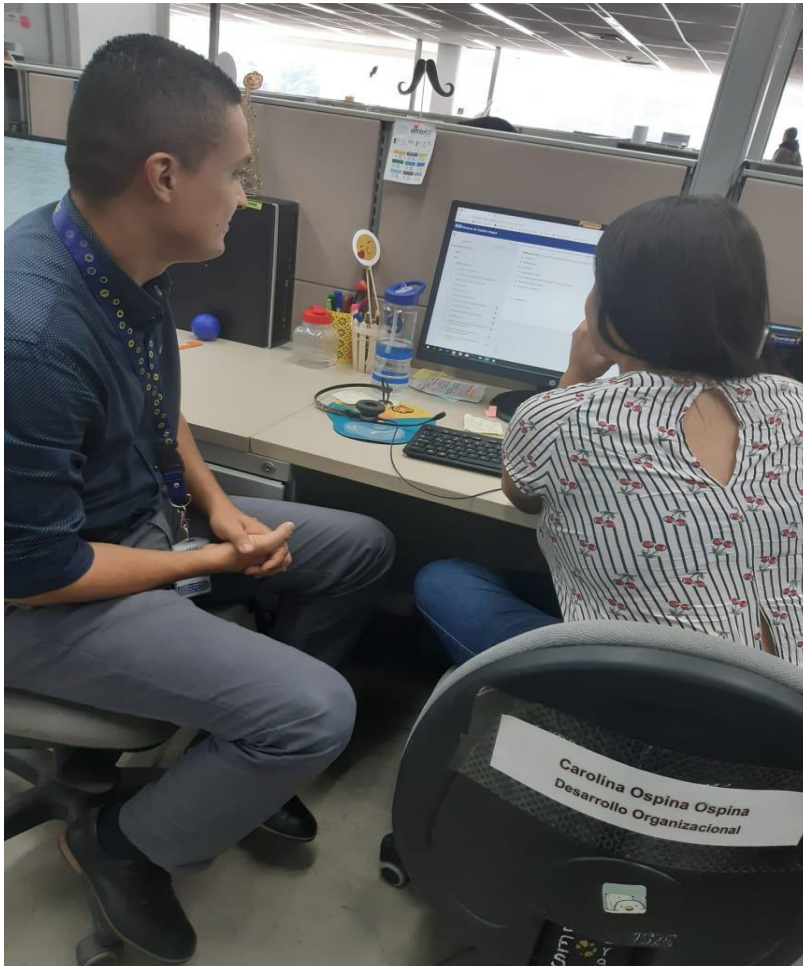
<b>emtelco</b> CX & BPO		<b>Asistencia Re inducción</b>	
<b>Responsable:</b> <b>Tema:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Lugar (sala):</b>	
	<b>Hora:</b>	<b>Administrativo</b>	<b>Operativo</b>
<b>Asistentes</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Área</b>	<b>Marque con X si asistió</b>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Anexo 13. Asistencia Re inducción

		Caracterización del Procedimiento Realizar Reinducción					
							Fecha: 07/10/2019
<b>MACROPROCESO</b>	Prestar servicios de negocio						
<b>PROCESO</b>	Gestionar servicios de gestión humana						
<b>SUBPROCESO</b>	Realizar inducción						
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Realizar Reinducción						
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano, Dirección de Talento Humano						
<b>OBJETIVO</b>	Reorientar al colaborador a la cultura organizacional mediante presentación de los cambios organizacionales o capacitaciones que integren los cambios.						
<b>DEFINICIONES</b>	<b>Reinducción:</b> Método utilizado para actualizar a los colaboradores a nueva información o cambios realizados en la empresa en virtud del cumplimiento de objetivos. Los programas implementados por el área de comunicaciones, el subproceso Gestión del cambio, cultura, entre otras estrategias definidas por la Dirección de talento humano, que en su contenido abarque temas de cambios organizacionales serán tomados también como parte de reinducción a los colaboradores						
<b>Item</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Flujograma</b>	<b>Cargo</b>	<b>Salida</b>	

INICIO							
1	Realizar inducción	Presentación inducción	Si aplica, elaborar presentación de reinducción		Auxiliar de cultura	Material de apoyo de inducción	Si aplica, elaborar presentación de reinducción
2	Realizar inducción	Listado de personas que van asistir (administrativos) (Virtual/presencial)	Si aplica, programar logística		Auxiliar de cultura	Reserva de la sala Notificar inducción (correo electrónico)	Realizar reinducción virtual o presencial
3	Si aplica, programar logística	Reserva de la sala Notificar inducción (correo electrónico)	Realizar reinducción virtual o presencial		Auxiliar de cultura	Asistencia reinducción (administrativos)	Si aplica, consolidar base de datos
4	Realizar reinducción virtual o presencial	Asistencia reinducción (administrativos)	Si aplica, consolidar base de datos		Auxiliar de cultura	Evidencia informativa Actualización base de datos	Si aplica, consolidar base de datos
FINAL							
Registros		Tiempo de retención		Tipo de soporte		Disposición final	
Asistencia reinducción		3 años		Digital		Se elimina	
Material de apoyo		3 años		Digital		Se elimina	
Anexo				Permiso			
Asistencia reinducción				Público			

Anexo 14. Procedimiento realizar re inducción



Anexo 15. Entrevista con el analista de procesos

## emtelco CX & BPO ¿ QUE DESEAS HACER?

CX & BPO

Subproceso

Proceso

Macroproceso

AGREGAR/CREAR	MODIFICAR	ELIMINAR

Selecciona una opción.

Ten presente los pilares estratégicos que apunta tu subproceso

#N/A

¡Terminaste!

Dale click al botón para que comience tu autogestión.

AUTOGESTIÓN

Si lo que deseas hacer es empezar un subproceso desde cero, dale click al siguiente botón.

CREAR DESDE CERO

Activar Windows  
 Ve a Configuración para activar Windows.

## emtelco CX & BPO FORMATO DE AUTOGESTIÓN

CX & BPO

Macro proceso

Proceso

Subproceso

**Objetivo**

¿Cuál es la función y responsabilidad de este proceso?

¿Cómo lo hago?

¿Para qué lo hago?

**Definiciones**

Explicar con mayor precisión los conceptos y términos que hay dentro del subproceso.

**Política**

¿Cuál es la política?

¿Qué reglas se aplican?

**Procedimiento**

Si deseas algún cambio o creación de un procedimiento, dale click al botón después de haber llenado este formato, si no es tu caso procede a oprimir el botón terminado.

Número de actividad	Nombre de la actividad	Descripción	Proveedor	Entrada	Salida	Receptor	Cargos
1	¿Qué nombre describe tu actividad?	¿Qué haces en tu actividad?	¿Quién inicia la actividad? Relación a los subprocesos anteriores o en una actividad interna de tu subproceso.	¿Qué necesitas para comenzar tu actividad? (Formas, datos, correo electrónico, registro, etc.)	¿Cuál es el resultado de tu actividad? (Formas, documentos, electrónico, registro, etc.), si la actividad es de tipo salida escribir MS APLIC.	¿A quién se dirige el resultado? Relación a de tu subproceso anterior o de una actividad interna de tu subproceso.	¿Qué cargos intervienen en esta actividad?
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							

**Registro**  
Documento que presenta evidencia de la realización de una actividad.

Registros	Ruta	Tipo de soporte

Después que realices tu autogestión, dale click al botón.

¡Terminaste!

**Anexo**  
Documento que soporta la ejecución del subproceso o procedimiento. Puede ser: formatos, manuales, reglamento, instructivo, entre otros.

Recuerda, dejar soporte de tu anexo o anexos.

Anexos	Permiso	Ruta

**emtelco**  
CX & BPO

## ¿ QUE DESEAS HACER?

CONSEJOS

Macro proceso	RNA
Proceso	RNA
Subproceso	RNA
Procedimiento	

AGREGAR/CREAR	MODIFICAR	ELIMINAR

**¡Terminaste!**  
Dale click al botón para que comience tu autogestión.

AUTOGESTIÓN      Si lo que deseas hacer es empezar un procedimiento desde cero ,dale click al siguiente botón.      CREAR DESDE CERO

Activar Windows

**emtelco**  
CX & BPO

## FORMATO DE AUTOGESTIÓN

CONSEJOS

**Procedimiento** \_\_\_\_\_

A continuación escriba las actividades que realiza el subproceso con su respectiva descripción y los cargos involucrados

Número de actividad	Nombre de la actividad	Descripción	Proveedor	Entrada	Salida	Receptor	Cargos
Si deseas modificar mas o mas actividades, sigue la numeración de acuerdo a la numeración de las actividades.	¿Qué nombre describe tu actividad?	¿Qué hace en tu actividad?	¿Qué inicia tu actividad? . Relaciona si es un subproceso anterior o es una actividad lateral de tu subproceso.	¿Qué necesitas para comenzar tu actividad? (Ticket SeUs, correo electrónico,registro,etc...)	¿Cuál es el resultado de tu actividad? (Ticket SeUs, correo electrónico,registro,etc...), si la actividad no tiene salida escribe NO APLICA.	¿A qué se dirigió el resultado? .Relaciona si es un subproceso anterior o es una actividad lateral de tu subproceso.	¿Qué cargos intervienen en esta actividad?
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

**Registro** Documento que presenta evidencia de la realización de una actividad.

Registros	Ruta	Tipo de soporte

**Después que realices tu autogestión , dale click al botón.**

**¡Terminaste!**

**emtelco**  
CX & BPO

**¡Terminaste!**  
Registra un ticket en SeUs a la cola Desarrollo Organizacional  
Dale click

**¡Gracias!**

**emtelco**  
CX & BPO

Activar Win  
Ve a Configurar

Autogestión subproceso    ¿Que deseas hacer.    Autogestión procedimiento    **TERMINASTE**    (+)    :    <

Anexo 16. Herramienta de autogestión

	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
<b>Definición</b>	Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica, para cumplir un propósito u objetivo.	Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.
<b>Diferencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aportan al objetivo estratégico de la organización.</li> <li>Relacionamiento con uno o mas subprocesos.</li> <li>Secuencia de actividades que transforman las entradas en salidas.</li> <li>Puede prescindir de un procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aportan al objetivo estratégico de la organización.</li> <li>No tiene relacionamiento con otros subprocesos.</li> <li>El como hago (paso a paso) una actividad</li> <li>Requiere de un proceso.</li> </ul>
<b>Ejemplo</b>	Receta de cocina	Los pasos a seguir para elaborar la receta

**Formato de Autogestión Subproceso**

¿QUE DESEAS HACER?

Subproceso:

Proceso:

Macroproceso:

AGREGAR/CREAR	MODIFICAR	ELIMINAR
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

¡Terminaste!  
Dale click al botón para que comience tu autogestión.

AGREGAR  
MODIFICAR  
ELIMINAR  
CAMBIOS

¡Terminaste!  
Dale click al siguiente botón.

Si lo que deseas hacer es eliminar un subproceso debes dar click al siguiente botón.

Para que sea más fácil tu autogestión ten en cuenta la colorimetría que debes tener cada vez que agregues, modifiques, elimines o realices algún cambio.

¿QUE DESEAS HACER?

Subproceso: Realización la planeación, ejecución, seguimiento y cierre del proyecto.

Proceso: Gestionar el desarrollo de proyectos

Macroproceso: Desarrollar las capacidades de la organización

AGREGAR/CREAR	MODIFICAR	ELIMINAR
Política	Objetivo	Entrada
Registros	Nombre y descripción actividad	Anexo

¡Terminaste!  
Dale click al botón para que comience tu autogestión.

AGREGAR  
MODIFICAR  
ELIMINAR  
CAMBIOS

¡Terminaste!  
Dale click en el botón autogestión

Si lo que deseas hacer es eliminar un subproceso debes dar click al siguiente botón.

Anexo 17. Instructivo herramienta de autogestión.