

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
EN LA SECCIÓN DE TALENTO HUMANO
EMPOPASTO S.A E.S.P

MARIA FERNANDA CALVACHE BENAVIDES

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2004

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
EN LA SECCIÓN DE TALENTO HUMANO
EMPOPASTO S.A E.S.P

TRABAJO PRESENTADO POR:
MARIA FERNANDA CALVACHE BENAVIDES
EGRESADA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2004

"Las ideas y conclusiones aportadas en el Informe de Pasantía, son responsabilidad exclusiva del autor".

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanada del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación

Asesor

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, 12 de mayo de 2004

AGRADECIMIENTOS

Al Señor Soberano Jehová Dios quien me ha dado la vida y la oportunidad de alcanzar esta meta tan importante para mí como para mi familia.

A mis padres, Silvio Roberto Calvache y Fanny Lucía Benavides muchas gracias por su apoyo, cariño y por compartir conmigo el anhelo de ser profesional.

A la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A E.S.P muchas gracias por la oportunidad y la satisfacción de iniciar mi primera experiencia profesional como integrante de una gran familia y una gran Empresa, nunca olvidaré todo lo que aprendí y conocí del trabajar por la comunidad de Pasto. Un agradecimiento muy especial al Doctor Germán Córdoba Ordóñez, Gerente de EMPOPASTO S.A E.S.P, quien fue gestor de este gran proyecto por el cual fui vinculada a esta prestigiosa Empresa.

A mi equipo de trabajo: Sra. Claudia Rivera Bastidas, Dra. Francia Belalcázar, Dra. Gloria Román Calderón, Sr. Andrés Cárdenas, Sr. Oscar Burbano y a mis Jefes Inmediatos Dra. Olga Lucía Paz Restrepo y Juan Carlos Bolaños Jiménez, quienes contribuyeron con su amistad y experiencia laboral en este gran esfuerzo por alcanzar mi título profesional; y a todos y cada uno de los integrantes de esta gran familia quienes contribuyen día a día con un granito de arena y se colocan la camiseta por la comunidad de Pasto.

DEDICATORIA

Muy especialmente, a mi hijo Diego Julián Serrano Calvache, quien hace tan solo dos años es el mejor motivo de mi existencia, el impulso para seguir adelante y ha hecho de mi una mujer llena de esperanza y anhelo por una vida mejor llena de triunfos y cosas bellas. Esta es la mejor manera de expresarle que lo amo con todo mi corazón.

A mis padres Roberto y Fanny quienes han luchado día a día para salir adelante.

A mis hermanos: Adriana, Nelssy, Paola, Fabio y Lucy.

A mis sobrinitos: Tatiana, David, Camila, Daniel, Daniela, Juan Manuel y Melisa.

A mis cuñados: Ramiro, Milton, Jairo y Milena.

A mis Abuelitos: Manuel y Ligia, Samuel y Jael, a quien deseo siga junto a mi muchos años más.

A mis tíos: Paco y Elssy de Benavides, y

A mis primas hermosas: Denny Liseth y Elssy Viviana,

A mis compañeros de estudio, principalmente a mis amiguitas: Dayanna Mora y Maria Cuaical, gracias por su compañía, su comprensión y cariño.

Quienes siempre estuvieron impulsando y fortaleciendo un sueño que ahora es una realidad.

CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCIÓN	19
1. ANTECEDENTES	20
1.1 RESEÑA	20
1.1.1 PLANTA DE TRATAMIENTO CENTENARIO	22
1.1.2 PLANTA DE TRATAMIENTO MIJITAYO	23
1.2 MISIÓN	23
1.3 VISIÓN	23
1.4 OBJETIVOS	24
1.5 POLÍTICAS	24
1.5.1 RENTABILIDAD	24
1.5.2 CALIDAD	24
1.5.3 CONTINUIDAD	24
1.5.4 SATISFACCIÓN AL CLIENTE	24
1.6 VALORES DE LA ORGANIZACIÓN	24
1.6.1 RESPONSABILIDAD	24
1.6.2 CALIDAD	24
1.6.3 COMPETITIVIDAD	25
1.6.4 PERTENENCIA	25
1.6.5 RENTABILIDAD	25
2. INFRAESTRUCTURA	26
2.1 PLANTA FÍSICAS Y SEDES DE EMPOPASTO S.A E.S.P	26
2.1.1 PLANTA DE TRATAMIENTO CENTENARIO	26
2.1.2 PLANTA DE TRATAMIENTO MIJITAYO	26
2.1.3 LA SEDE COMERCIAL	26
2.1.4 LA NUEVA SEDE	26
2.2 PLANTA GLOBAL DE PERSONAL	27
2.3 DISTRIBUCIÓN DE CARGOS	27

3.	ESTRUCTURA INTERNA DE LA EMPRESA	29
3.1	ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	29
3.1.1	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	29
3.1.2	JUNTA DIRECTIVA	29
3.1.3	GERENTE	30
3.2	OFICINAS ASESORAS	30
3.2.1	OFICINA DE PLANEACIÓN	30
3.2.2	OFICINA JURÍDICA	30
3.2.3	OFICINA CONTROL INTERNO	30
3.2.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	30
3.3	DEPARTAMENTALIZACIÓN	31
3.3.1	DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	31
3.3.2	DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA	31
3.3.3	DEPARTAMENTO COMERCIAL	32
3.3.4	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	33
4.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA SECCIÓN T.H.	35
4.1	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA SECCIÓN TALENTO HUMANO	35
4.1.1	PROVEEDORES	35
4.1.2	ENTRADAS	36
4.1.3	SALIDAS	36
4.1.4	CLIENTES	36
4.2	LOS PROCEDIMIENTOS EN LA SECCIÓN T.H.	36
4.2.1	PRIMER PASO	36
4.2.2	SEGUNDO PASO	37
4.3	CONDICIÓN DE LA SECCIÓN	37
5.	OBJETIVOS	39
6.	METODOLOGÍA	40
6.1	DIAGNÓSTICO Y DETERMINACIÓN DE NECESIDADES	40
6.2	PROGRAMACIÓN DE LA TAREA	41
6.3	EJECUCIÓN DE LA TAREA	41
6.4	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	41
7.	PROPÓSITOS	42
8.	JUSTIFICACIÓN	43
9.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44
9.1	OBJETIVO	44
9.1.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	44

9.2	ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ARCHIVO	45
9.2.1	PASOS	46
9.2.2	PROCEDIMIENTO	46
9.2.3	EJECUCIÓN	
9.2.4	RESULTADOS	47
9.2.5	EVALUACIÓN	47
9.2.6	VERIFICACIÓN	47
9.3	ORGANIZACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA DE LOS TRABAJADORES Y EXTRABAJADORES DE LA EMPRESA	47
9.3.1	CONDICIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA	48
9.3.2	ANÁLISIS DE NÓMINA	48
9.3.3	ORGANIZACIÓN EXTERNA DE LAS HOJAS DE VIDA	49
9.3.4	ORGANIZACIÓN INTERNA DE LAS HOJAS DE VIDA	53
10.	PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO PARA LA SECCIÓN DE TALENTO HUMANO	56
10.1	PROPUESTA NO.1: "SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN"	56
10.1.1	OBJETIVO	56
10.1.2	PROCEDIMIENTO	56
10.1.3	EJECUCIÓN	57
10.1.4	RESULTADOS	57
10.2	PROPUESTA NO.2: "SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES"	59
10.2.1	OBJETIVO GENERAL NO.1	59
10.2.2	OBJETIVO GENERAL NO.2	61
11.	OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	65
11.1	BASE DE DATOS ENTREGADA A COMFAMILIAR	65
11.2	CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	65
11.3	PLANTILLA DE DOCUMENTOS	66
11.4	LETREROS	66
11.5	CARNETIZACIÓN	66
11.6	AFILIACIÓN A COMFAMILIAR	67
11.7	PROYECTO: MANUAL DE INDUCCIÓN	68
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES	73
	BIBLIOGRAFÍA	75

LISTA DE ANEXOS

	PÁG.
ANEXO A. CUADRO COMPARATIVO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	85
ANEXO B. CUADRO DISTRIBUCIÓN DE CARGOS.	86
ANEXO C. FORMATO CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y ENVIADA.	87
ANEXO E. FORMATO COMFAMILIAR.	88
ANEXO F. PLANTILLA DE LOS DOCUMENTOS.	89
ANEXO G. LETREROS PARA HOJA DE VIDA.	90
ANEXO H. FORMATO CARNET DE IDENTIFICACIÓN.	91

LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
FIGURA 1. ORGANIGRAMA GENERAL EMPOPASTO.	80
FIGURA 2. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN.	81
FIGURA 3. OFICINAS ASESORAS.	82
FIGURA 4. DEPARTAMENTALIZACIÓN.	83
FIGURA 5. SECCIÓN TALENTO HUMANO.	84

LISTA DE CUADROS

	PÁG.
CUADRO 1. ORGANIZACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA.	76
CUADRO 2. ORGANIZACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	77
CUADRO 3. BASE DE DATOS PERSONAL EMPOPASTO.	78
CUADRO 4. PROYECTO: MANUAL DE INDUCCIÓN.	79

GLOSARIO

SERVIDORES PÚBLICOS: dada la naturaleza Jurídica de la Empresa y de acuerdo a lo previsto en la Ley 142 de 1994, existen dos categorías de servidores públicos en la Empresa, cada una de las cuales tiene unas características propias que las identifican y las diferencia: Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales.

EMPLEADOS PÚBLICOS: tienen categoría de Empleados Públicos quienes ocupan cargos de dirección, confianza y manejo, es decir, El Gerente, Los Jefes de Departamento, Los Coordinadores de Sección, El Tesorero, El Contador y El Profesional Universitario Grado I, quienes se encargan del Centro de Documentación y Tecnología., en total son 20 los Empleados Públicos.

TRABAJADORES OFICIALES: quienes desempeñan todos los demás cargos incluidos en la planta de personal, es decir, un total de 168 trabajadores, los cuales están divididos en dos grandes grupos: los trabajadores Convencionados y los No Convencionados.

TRABAJADORES CONVENCIONADOS: los cuales fueron vinculados mediante un Contrato a Término Indefinido antes del 29 de agosto del 2002, los cuales se encuentran amparados por la Convención Colectiva de Trabajo.

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO: es el acuerdo firmado entre la Empresa y el Sindicato de Trabajadores de la Empresa, mediante el cual se consagran reivindicaciones laborales de tipo extralegal, es decir, condiciones superiores en cuanto a salarios, prestaciones sociales, servicios médicos, permisos sindicales, capacitación, concursos de ascenso, entre otros aspectos que cobijan a los trabajadores Convencionados.

TRABAJADORES NO CONVENCIONADOS: los cuales fueron vinculados mediante un Contrato a Término Indefinido después del 29 de agosto de 2002

y que por lo tanto, no tienen derecho a la Convención Colectiva de Trabajadores.

ASOPEM: Asociación de Pensionados y Jubilados de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A E.S.P.

SINTRAEMPOPASTO: Sindicato de Trabajadores de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A E.S.P.

RESUMEN

La Sección de Talento Humano de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A E.S.P se encarga de coordinar y controlar los procesos relacionados con el Talento Humano de la Empresa, velando por el estricto cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, y demás disposiciones laborales, Convención Colectiva, y beneficios económicos, así como del Manual de Funciones, deberes y derechos de los trabajadores y ex - trabajadores, en procura del desarrollo y crecimiento bajo programas de capacitación y mejoramiento continuo de todos y cada uno de los miembros vinculados a la Empresa.

Las principales actividades llevadas a cabo dentro de la Sección son: Archivar Hojas de Vida, elaboración de Nómina y Prestaciones, Asesoría, Centro de Información, Capacitación, Inducción y Reinducción para fomentar el sentido de pertenencia de todos los trabajadores hacia la Empresa y la valoración al trabajo que realizan, a fin de motivar el personal para maximizar su rendimiento laboral.

ABSTRACT

The enterprise by building sanitary of Pasto, EMPOPASTO S.A. E.S.P. Drive of the coordination and control of process that to relate with the human talent of the enterprise, it was seen by right fulfillment of bylaw boarding of working, and another dispositions of working, convention collective and economy profit, thus that of function manuals, duties and laws, of human worked and exhuman worked, in development and grow under programs of enable of every one of human workerd.

The mainly activities realized in front of section are: to keeper of archives leaf life, to made of nomina and sociality prestaciones, to teach, center of information, and to induce for to creat the felt of belong that old human worked toward the enterprise and the valoration by the to work made.

INTRODUCCIÓN

Dada la naturaleza jurídica de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto, EMPOPASTO S.A E.S.P; y como Entidad Prestadora de Servicios Públicos como los son Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de San Juan de Pasto, y en servicio a la comunidad con responsabilidad social, conciencia ambiental y compromiso comunitario, es de gran importancia administrar adecuadamente el Talento Humano de la Empresa, procurando su idoneidad.

La Sección de Talento Humano, está en la ardua labor de facilitar por la Empresa las condiciones, el entorno y el ambiente de trabajo propicio y acorde para todos y cada uno de los trabajadores, teniendo en cuenta el alto grado de diferenciación en las condiciones de los cargos y las funciones a cumplir para establecer las normas de la administración del personal, estableciendo las condiciones generales en las cuales se desarrollará el Contrato de Trabajo en cuanto al horario, derechos, deberes, prohibiciones, causales, procedimientos, responsabilidades, etc., fijando normas que regulen las situaciones administrativas, laboralmente hablamos de las prestaciones sociales y excepciones a las cuales tienen derecho. Además, crear las condiciones idóneas de trabajo, fijando las normas de protección y seguridad industrial que deben ser cumplidas a cabalidad por el trabajador en la ejecución de sus labores, bajo la utilización de herramientas fundamentales como: el Reglamento Interno de Trabajo, El SISO, El Manual de Funciones y la Convención Colectiva de Trabajo para cumplir y hacer cumplir las disposiciones reglamentarias y jurídicas.

Contrayendo toda responsabilidad y control de las novedades del personal, del proceso de Selección, Calificación y Evaluación del Personal, así como de brindar capacitación, inducción, entrenamiento e información desarrollando programas de bienestar social e incentivos motivacionales que generen y garanticen una cultura de servicio comunitario y una visión compartida de un futuro mejor para toda la Ciudad de San Juan de Pasto.

1. ANTECEDENTES

1.1 RESEÑA

Hasta el año de 1935, la Ciudad de Pasto no contaba con un sistema de acueducto para sus necesidades y el abastecimiento de agua se realizaba mediante pilas que utilizaban principalmente la Quebrada Mijitayo, en ese año se contrató a la Firma "Lobo Guerrero y Carlos Sanz de Santamaría" para efectuar los estudios respectivos seleccionando como principal fuente potencial el río Buesaquillo, diseñaron las obras respectivas y hasta 1941 construyeron las obras necesarias. Este sistema se lo conoce como EL ACUEDUCTO EL CENTENARIO.

Fueron construidas las siguientes partes principales para su funcionamiento:

- Bocatoma de tipo lateral, ubicada en el río Buesaquillo a 2.630 m.s.n.m.
- Canal de Conducción. Sistema abierto de sección trapezoidal, en ladrillo y cal, con una longitud de 5 Km. y una capacidad de 350 litros por segundo y con algunos tramos en tubería metálica.
- Desarenadores. Su función es remover el material grueso y sirven además de vertederos de excesos.
- Planta de Tratamiento. Ubicada en una colina al oriente de la ciudad a 2.600 m.s.n.m. con capacidad de 120 litros por segundo, con aforador de entrada, un mezclador rápido, un flocurador mecánico, un sedimentador, cuatro filtros rápidos por gravedad, un tanque de lavado de filtros, dosificadores de alumbre, cal y cloro, un tanque de almacenamiento con capacidad de 1.200 metros y laboratorios para análisis físicos, químicos y bacteriológicos.

Debido al incremento poblacional se hizo necesario realizar ampliaciones en la Planta el Centenario, es así que en 1.957 se duplica la capacidad de para tratar

un caudal de 240 litros por segundo y un almacenamiento de 2.400 metros cúbicos.

Para el año de 1.972, la extensión del territorio y para efectos de atender inicialmente las necesidades del Barrio San Vicente y otros sectores que se desarrollaron en la zona suroccidental de la Ciudad de Pasto, se construyó el sistema conocido como ACUEDUCTO DE MIJITAYO, se construyó la captación lateral en la Quebrada San Felipe (Mijitayo), aducción, Desarenador, Planta de Tratamiento con capacidad de 500 metros cúbicos en el sector de Cujacal.

Actualmente, la Sede Mijitayo cuenta con dos tanques de almacenamiento de agua potable y dos adicionales ubicados en los sectores de la Palma y Jongovito.

Las épocas de bajos niveles de las aguas de los ríos a causa de las sequías, obligaron a la Empresa a implementar drásticos horarios de racionamiento entre 1.988 y 1.989. Para remediar la crítica situación, la Empresa realizó estudios para detectar las nuevas fuentes de agua para la Ciudad, entre las cuales merecen citarse: Maotos Subterráneos, ríos: Las Iglesias, Las Encinas y Opongoy, Lago Guamuez y aprovechamiento del Embalse del río Bobo.

Entre las alternativas de solución, se concluyó que la alternativa más favorable técnica y económicamente en el corto y mediano plazo era el bombeo desde el Embalse del río Bobo hasta las plantas Centenario y Mijitayo; que consistía en captar las aguas por medio de un canal de aducción a la estación de bombeo, desde el trasvase hasta un tanque en el sector de la Vereda La Cruz de Amarillo, a partir de ese punto la conducción es a gravedad hasta la planta Centenario y Mijitayo.

La estructura tiene una dimensión de cinco cárcamos independientes, diseñados de acuerdo a los requerimientos hidráulicos de las bombas: 3 en la primera etapa y las 2 restantes en una segunda etapa. La capacidad del almacenamiento del Embalse es de 6.2 millones de metros cúbicos.

A finales de 1.991 y a través de una UNIDAD EJECUTORA se inició el proceso licitatorio, evaluativo y contractual. La ejecución de las obras se inició en el año

de 1993 y se pronosticó que mediante este recurso, se podría satisfacer el servicio de acueducto, durante una década, a partir de 1.994.

En 1.997 la Empresa emprende acciones futuristas de ampliación en las dos Plantas de tratamiento para conducción de agua cruda, tratamiento, almacenamiento, bombeo, distribución y control de calidad.

Adicionalmente, EMPOPASTO S.A. E.S.P., cuenta con la planta satélite de San Felipe, la cual tiene una capacidad de 50 l.p.s. Esta planta fue construida para disminuir los costos de operación generados por el bombeo que anteriormente se realizaba desde el trasvase del río Bobo para garantizar el abastecimiento a las zonas altas de la Ciudad, usuarias del Sistema Mijitayo.

Gracias a esas ampliaciones, se logró mejorar el servicio de acueducto y alcantarillado en la Ciudad de Pasto. Para satisfacer la demanda de acueducto de la zona urbana, Las Plantas de Tratamiento de EL CENTANARIO y MIJITAYO, como sistemas independientes, actualmente abastecen de agua potable a los habitantes de la Ciudad, así:

1.1.1 Planta de Tratamiento Centenario. Se abastece de fuentes con origen en las Quebradas Barbero, Dolores, Purgatorio, Chorrera, Tejar, Minas y Lope], quienes entregan sus aguas al río Buesaquillo (río Pasto), mediante tomas con estructuras de captación.

- Captación. La capacidad de transporte de agua actualmente es de 1.100 litros por segundo.
- Tratamiento. De 700 litros por segundo, se tiene una capacidad actual de 10.000 l.p.s.
- Almacenamiento y Bombeo. Debido a la situación topográfica, existen cuatro zonas de presión: Alta, Media, Baja y Cujacal. Para abastecer estas zonas se cuenta con una capacidad de abastecimiento de 17.400 metros cúbicos.
- Red de Distribución. Tiene una longitud de 300 Km., en diferentes clases de tuberías con diámetros que varían entre 21 a 3 pulgadas.

1.1.2 Planta de Tratamiento Mijitayo. Se abastece de fuentes con origen en las Quebradas San Felipe (Mijitayo) y Miraflores (Chapal), mediante tomas con estructuras de captación.

- Captación. La capacidad de transporte de agua aumentó con la captación de la Quebrada Miraflores que aporta al sistema un caudal de 150 l.p.s.
- Tratamiento Su ampliación permite tratar actualmente 250 l.p.s.
- Almacenamiento y Bombeo. Debido al requerimiento del sector, existen dos tipos de presión: Alta y Baja. La capacidad de almacenamiento actualmente es de 1.640 metros cúbicos.
- Red de Distribución. Tiene una longitud de 50 Km., en diferentes clases de tuberías con diámetros que varían entre 12 y 3 pulgadas.

1.2 MISIÓN

"EMPOPASTO es una Empresa Prestadora de Servicios Públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, de carácter Público, constituida bajo la forma de sociedad anónima del orden municipal de segundo grado, dedicada a la producción y comercialización de agua potable domiciliaria, a la evacuación de aguas servidas y su tratamiento, manteniendo el equilibrio ambiental".

"Todo su accionar está encaminado a la generación de bienestar para los habitantes de la zona urbana del municipio de Pasto, actuando con responsabilidad social, calidad, competitividad y sentido de pertenencia".

1.3 VISIÓN

"Una Empresa Competitiva, Autosostenible, Comprometida con el bienestar de sus clientes y reconocida como Institución a nivel Nacional".

1.4 OBJETIVOS

Los objetivos de la Empresa son cuatro: Rentabilidad, Calidad, Continuidad del Servicio y Satisfacción al cliente.

1.5 POLÍTICAS

1.5.1 Rentabilidad. Disminución de costos de producción, disminución de costos de operación, evaluar el nivel de recaudo, disminuir pérdidas de agua tratada, disminuir costos de operación por bombeo y disminuir costos de mantenimiento.

1.5.2 Calidad. Reducir niveles de reclamo, mejorar condiciones técnicas de los sistemas de acueducto y alcantarillado, producir agua potable de acueducto a parámetros establecidos y mejoramiento continuo de los recursos humanos y técnicos.

1.5.3 Continuidad. Garantizar el suministro de agua potable las 24 horas del día, mantener la capacidad de abastecimiento de las cuencas, mantener suministro oportuno de recursos, disminuir tiempo de reconexión del servicio y disminuir tiempo de suspensión del servicio por fallas de la red.

1.5.4 Satisfacción al cliente. Generar mecanismos de socialización de pago, elevar la confiabilidad en la calidad del agua suministrada, disminuir las quejas y reclamos y mejorar la atención al usuario.

1.6 VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

1.6.1 Responsabilidad. "Nuestras acciones están ligadas al bienestar de los habitantes y que son parte fundamental para el desarrollo de la Ciudad de San Juan de Pasto".

1.6.2 Calidad. "Hacemos las cosas bien desde el comienzo, nos preocupamos por satisfacer al cliente interno y externo de EMPOPASTO S.A. E.S.P".

1.6.3 Competitividad: "Haremos todas las acciones de liderazgo necesarias para permanecer en el mercado".

1.6.4 Pertenencia. "EMPOPASTO S.A. E.S.P., es nuestra Empresa y nosotros somos EMPOPASTO".

1.6.5 Rentabilidad. "Emplearemos de la mejor manera los recursos de EMPOPASTO S.A. E.S.P. para alcanzar mayor utilidad".

2. INFRAESTRUCTURA

2.1 PLANTA FISICA Y LAS SEDES DE "EMPOPASTO S.A E.S.P"

2.1.1 Planta de Tratamiento Centenario. En esta instalación se encuentran las oficinas del Departamento de Producción y es el lugar desde donde se coordina y dirige toda la actividad en cuanto a la potabilización del agua se refiere.

2.1.2 Planta de Tratamiento Mijitayo. Se encuentra ubicada en la Avenida Mijitayo, Vía a Obonuco. Esta planta cuenta con una infraestructura con amplias instalaciones como oficinas desde las cuales se coordinan y supervisa el funcionamiento de la potabilización y tratamiento del agua que allí se procesa. Además, cuenta con un bloque donde hasta el 30 de Noviembre de 2003, estuvo funcionando Gerencia, las Oficinas Asesoras, el Departamento Administrativo y Financiero y El Departamento de Infraestructura. Actualmente, en ese bloque únicamente funciona el Departamento de Infraestructura. También existe la bodega y el Almacén en el otro extremo de la Planta, el parqueadero y una cancha de Baloncesto y Microfútbol de uso exclusivo de la Entidad.

Existen otras Sedes como son la Planta San Felipe que cuenta con la presencia de personal permanente y también el trasvase del río Bobo.

2.1.3 La Sede Comercial. Estuvo ubicada en la Carrera 23 con calle 19. En esta sede funcionaba el Departamento Comercial y el Banco de Occidente donde se recibe pagos. Sin embargo esta instalación era arrendada fue desocupada durante el mes de noviembre del año 2003 para iniciar la reubicación de todas las oficinas.

2.1.4 La Nueva Sede. Se encuentra ubicada en la Carrera 24 No. 21-40 esquina. Esta Casona fue inaugurada el 14 de Noviembre de 2003 la cual fue

adquirida y remodelada por un valor alrededor de los \$ 500 millones de pesos durante la administración del Doctor Germán Córdoba Ordóñez.

Esta Nueva Sede cuenta con dos pisos. En el primer piso funciona el Departamento Comercial y el Banco de Occidente en amplias instalaciones las cuales ofrecen comodidad y mejor atención a los usuarios. Y en el segundo piso se encuentra ubicada la Gerencia, una amplia sala de Junta, El Departamento Administrativo y Financiero y las Oficinas Asesoras.

2.2 PLANTA GLOBAL DE PERSONAL

Dada la naturaleza jurídica de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A E.S.P.; existen dos categorías de servidores públicos en la empresa, cada una de las cuales tiene unas características propias que las identifica y las diferencia: Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales. Ver Anexo A. (Cuadro Comparativo de los Servidores Públicos).

Tienen categoría de Empleados Públicos quienes ocupan cargos de dirección, confianza y manejo, es decir, El Gerente, Los Jefes de Departamento, Los Coordinadores de Sección, El Tesorero, El Contador y El Profesional Universitario Grado I, quienes se encargan del Centro de Documentación y Tecnología., en total son 20 los Empleados Públicos.

Todos los demás cargos incluidos en la planta de personal son desempeñados por trabajadores oficiales, es decir, un total de 168 trabajadores. De los cuales, 78 son trabajadores protegidos bajo la Convención Colectiva de Trabajadores de Empopasto 2002-2005; es decir todo trabajador vinculado a la Empresa antes del 29 de agosto de 2002, es un trabajador Convencionado. Los restantes 90 son trabajadores vinculados después del 29 de agosto de 2002, y por tal razón, están regulados por la legislación laboral actual, este tipo de trabajador se denomina No Convencionado.

2.3 DISTRIBUCIÓN DE CARGOS

Esta característica hace que se genere una distribución de cargos de mayor a menor envergadura teniendo en cuenta esta diferenciación de trabajadores; es

decir, los Convencionados tiene mejores cargos, mayores derechos y beneficios, que los trabajadores No Convencionados. Sin embargo, cabe tener en cuenta que el Manual de Funciones es la herramienta fundamental para la distribución de cargos, es decir, se requiere tener en cuenta el perfil del cargo al cual determinado trabajador puede acceder.

Por derecho a la Convención Colectiva de Trabajo, los trabajadores Convencionados aun siendo en su mayoría Bachilleres, su aceptación para el desempeño del cargo depende en primer lugar de la antigüedad, en segundo lugar de la experiencia y en tercer lugar de sus estudios. Con esto no se desmerita, entre los candidatos al ascenso, los estudios obtenidos puesto que el grado de calificación para este ítem es alto.

Los cargos una vez se encuentran destinados a concurso, se invita a todo trabajador que cuente con las condiciones para el ascenso. Cuando el personal existente no está capacitado para recurrir a determinado cargo debido al perfil que este exige entonces se considera necesario hacer un reclutamiento externo.

Es por esto, que muchos cargos de tipo técnico y profesional han exigido la vinculación de personal idóneo para ocupar dicho cargo; estos en su mayoría son desempeñados por ingenieros, administradores, abogados, contadores los cuales conforman en su mayoría el gran grupo de No Convencionados.

Anexo B. (Cuadro Distribución de Cargos)

3. ESTRUCTURA INTERNA DE LA EMPRESA

El organigrama general de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A E.S.P, se describe por consiguiente en sus partes fundamentales, y determina un alto grado de subniveles propios de una amplia Organización. Ver Figura 1. (Organigrama General EMPOPASTO S.A E.S.P)

3.1 ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

dada la naturaleza jurídico política de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto, EMPOPASTO S.A E.S.P, los Órganos directivos y administrativos son:

3.1.1 Junta General de Accionistas. La cual se encuentra conformada por:

ACCIONISTA	REPRESENTADO POR	ACCIONES
Municipio de Pasto	Alcalde del Municipio	99.483546%
Dpto. de Nariño	Gobernador del Dpto.	0.000322%
Inst. Dptal. de Salud Telenariño	Director del Instituto	0.000322%
Confonar en liquidación	Gerente	0.483571%
	Gerente	0.32238%

3.1.2 Junta Directiva. Compuesta por las siguientes personalidades:

PRINCIPALES	SUPLENTES
Director INVIPASTO	Director Instituto de Valorización Mpal
Secretario de Planeación Mpal	Secretario de Salud Municipal
Director Plan Vial	Secretario de Obras Públicas
Secretario de Medio Ambiente	Subsecretario de Obras Públicas
Gerente de Telenariño	Director Inst. Dptal de Salud

3.1.3 Gerente. Como representante legal de la Empresa: durante el PERIODO 2002-2003 Doctor Germán Córdoba Ordóñez, PERIODO 2004 actualmente, el Doctor Francisco del Castillo. Ver Figura 2. (Órganos de Dirección).

3.2 OFICINAS ASESORAS

La Gerencia cuenta con 4 Oficinas Asesoras para garantizar un correcto funcionamiento de la Empresa.

3.2.1 Oficina de Planeación. Se encarga de formular y evaluar planes, programas y proyectos de desarrollo Empresarial, encaminados al fortalecimiento económico y financiero de la Empresa.

3.2.2 Oficina Jurídica. Esta Oficina se dedica a normatizar los procesos y procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Contratación Acuerdo 02/02 emitido por la Junta de Accionistas, con el fin de asesorar a la Gerencia y demás dependencias en la aplicación de normas e instrumentos jurídicos vigentes.

3.2.3 Oficina Control Interno. La Unidad u Oficina de Coordinación del Control Interno, es uno de los componentes del Sistema de Control Interno encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles y asesora a la dirección para que se evalúen los planes establecidos o se introduzcan los correctivos necesarios.

3.2.4 Oficina Control Interno Disciplinario. Se encarga de establecer normas jurídicas que regulan la conducta oficial de los funcionarios y empleados públicos, sus relaciones con el Estado y con la comunidad a quien sirven, así como los procedimientos establecidos para investigar y sancionar los actos u omisiones contrarias al adecuado cumplimiento de sus deberes de propender por la óptima realización de la gestión pública y el cumplimiento de los fines y

funciones del Estado, para cuyos objetivos les corresponde salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.

La Oficina de Control Interno Disciplinario para adelantar las investigaciones pertinentes, relacionadas con las conductas irregulares atribuibles a los servidores públicos de la Entidad, realiza el siguiente procedimiento: apertura de la Investigación Disciplinaria, El Auto de Cargos, Notificación, Descargos y Pruebas, Fallo, Segunda Instancia, Procedimiento Verbal.

Estos procesos deben ser coordinados, controlados e informados al Gerente y/o a los organismos de control y solicitar su intervención cuando el asunto lo amerite, conforme al Código Único Disciplinario. Ver Figura 3. (Oficinas Asesoras).

3.3 DEPARTAMENTALIZACIÓN

La Empresa de Obras Sanitarias de Pasto, EMPOPASTO S.A, E.S.P. cuenta con (4) Departamentos los cuales se encargan de realizar las principales actividades garantizando el normal funcionamiento de la Entidad. Ver Figura 4 (Departamentalización).

3.3.1 Departamento de Producción. Sus principales objetivos son: producir agua con alta calidad de potabilidad, garantizar las calidades físico químicas y bacteriológicas del agua que circula en el sistema, evacuar agua servida, manteniendo las condiciones ambientales de las cuencas en las cuales se capta y se evacua el agua producida en el sistema.

♣ Sección Operaciones. Se encarga de ejecutar, controlar, evaluar, vigilar y garantizar una excelente condición del agua potable.

3.3.2 Departamento de Infraestructura. Es responsable de la coordinación, control y evaluación de los planes y proyectos de administración, ensanche, operación y mantenimiento de los Sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Tratamiento de aguas residuales.

El departamento de Infraestructura se encuentra conformado por (3) Secciones, las cuales son:

- ♣ Sección Diseños. Se encarga del diseño de proyectos analizando el impacto en el sistema de acueducto y alcantarillado, bajo el cumplimiento de normas y directrices desarrolladas por la Empresa.

- ♣ Sección Interventoría. Mediante el proceso de Interventoría, se ejerce la supervisión, vigilancia y control de todas las acciones en torno al desarrollo de las obras y sus términos contractuales, bajo los aspectos: Técnico, administrativo, jurídico y contable, enmarcados en la minuta del contrato, los términos de referencia, las especificaciones técnicas de cada obra y la normatividad vigente para la construcción de obras civiles y en especial del tipo de obras que ejecuta la Empresa.

- ♣ Sección Redes. Se encarga de dirigir y coordinar el mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado y así mismo de responder al llamado de urgencia por rompimiento o dificultad en el abastecimiento de agua en los diferentes sectores de la ciudad. La actividad se inicia con el llamado a la línea directa 116 donde se recibe la información necesaria, lugar exacto donde ocurre la urgencia, se coordina la labor enviando el equipo de trabajo con la dotación necesaria al lugar respectivo, a fin de cubrir la necesidad presentada que inicia con el corte del servicio en el sector a fin de iniciar con el trabajo.

3.3.3 Departamento Comercial. La labor del Departamento Comercial está encaminado a establecer, coordinar y supervisar planes, programas, proyectos de orden comercial de tal forma que se logre la satisfacción del usuario mediante establecimiento de mecanismos y estrategias que permitan prestar una excelente atención y venta del servicio domiciliario.

En síntesis, dentro del Departamento Comercial se realizan 4 actividades importantes como son: atención al cliente, recaudo de cartera e ingresos por concepto de prestación de servicios, facturación y matrículas.

3.3.4 Departamento Administrativo y Financiero. Este Departamento se encarga de hacer uso eficiente y racional de los recursos humano, físico, financiero y tecnológico de la Entidad para optimizar el funcionamiento interno de la Empresa.

Dentro del Departamento Administrativo y Financiero se encuentran (3) Secciones, las cuales son:

♣ Sección Financiera. Encargada de garantizar el capital de trabajo suficiente y oportuno para las acciones a desarrollar por la Empresa. Proyectar y ejecutar el Presupuesto Anual de la Empresa para garantizar el pago oportuno de las obligaciones contraídas por la Empresa.

Contabilidad: recepciona, revisa, contabiliza codifica y registra la causación de las cuentas que se generen por Contratos de Obras Civiles, Orden de Prestación de Servicios, Publicidad y Propaganda, etc., agilizando el tramite oportuno de todas las obligaciones contraídas por la Empresa, manteniendo un control permanente sobre la utilización de los recursos financieros como es la recuperación de cartera, contabilizando mensualmente la nomina, los descuentos al personal, los aportes al ISS, EPS, aportes Parafiscales, los descuentos que se deben efectuar a nomina y el pago mensual a la DIAN.

Además, la generación de informes trimestral, semestral y anual a Gerencia y a todos los Entes fiscalizadores como son: Contraloría Municipal, informes CGN, Contaduría General de la Nación y la Superintendencia de Servicios Públicos por la cual se rige la Empresa según la Ley 142. Primordialmente, elabora los Estados Financieros de la Empresa y brinda información financiera a Entidades que la soliciten y atención y colaboración a las diferentes dependencias que lo requieran.

♣ Sección Apoyo Logístico. La gestión que se realiza se relaciona con el uso adecuado y racional de los recursos que dispone la Empresa para garantizar su funcionamiento. Las actividades de cotización, compra, almacenaje, verificación y control del inventario de todos los elementos como: papelería, aseo, material de acueducto y alcantarillado, etc., necesarios para el desempeño de la empresa.

- El Centro de Documentación. Responsable de la documentación remitida por y a la Empresa siguiendo las normas y procedimientos establecidos.

- ♣ Sección Talento Humano. Se encarga de coordinar y controlar los procesos relacionados con el Talento Humano de la Empresa, velando por el estricto cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, y demás disposiciones laborales, Convención Colectiva, y beneficios económicos, así como del Manual de Funciones, deberes y derechos de los trabajadores y ex - trabajadores, en procura del desarrollo y crecimiento bajo programas de capacitación y mejoramiento continuo de todos y cada uno de los miembros vinculados a la Empresa. Las principales actividades llevadas a cabo dentro de la Sección son:

- ♦ Archivar Hojas de Vida. Recepcionar, custodiar y actualizar las Hojas de Vida de todos los funcionarios de la Entidad.

- ♦ Elaboración de Nómina y Prestaciones. Para el pago oportuno de la nómina de la Empresa, horas extras, vacaciones, Cesantías, Primas y demás prestaciones legales y extralegales.

- ♦ Asesoría. Se preocupa por atender e informar a los funcionarios en los temas relacionados con la nómina y afiliaciones de ley (salud, pensiones, riesgos profesionales, cesantías), así como el diligenciamiento de formularios de autoliquidación, verificando la documentación requerida para la legalización.

- ♦ Capacitación. Crea y ejecuta Planes, Programas y Proyectos relacionados con la capacitación de los funcionarios de la Empresa y el desarrollo de Bienestar Social: educación, recreación; promoción, prevención y control de factores de riesgo en el ambiente laboral a fin de mejorar las condiciones de trabajo, la calidad de vida laboral, la cultura corporativa y el clima organizacional que permitirán motivar a los miembros de la Empresa.

- ♦ Inducción y Reinducción. Para fomentar el sentido de pertenencia de todos los trabajadores hacia la Empresa y la valoración al trabajo que realizan, a fin de motivar el personal para maximizar su rendimiento laboral.

4. SITUACIÓN ACTUAL DE LA SECCIÓN DE TALENTO HUMANO

La Sección de Talento Humano durante el periodo febrero-junio del 2003 fue coordinada por el Abogado Doctor Juan Carlos Bolaños Jiménez,. El periodo comprendido entre julio-diciembre de 2003, como periodo de finalización de la Administración Municipal fue coordinado por la Administradora de Empresas Doctora Olga Lucía Paz Restrepo.

Según el Manual de Funciones de la Empresa, el equipo de trabajo de la Sección de Talento Humano debe estar conformado por cinco integrantes quienes desempeñan cargos y funciones complementarias.

Ver Figura 5. (Sección de Talento Humano)

4.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA SECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Para iniciar un proceso normal dentro de la Sección influyen unos factores importantes como son:

4.1.1 Proveedores. Existen dos clases de Proveedores para la Sección:

- Internos. Los directos involucrados que permiten y generan la existencia de la Sección. Estos pueden ser: todos y cada uno de los trabajadores, las Secciones, Los Departamentos, Las Oficinas, la Gerencia, y también, La Asociación de Pensionados y Jubilados de Empopasto ASOPEM y el Sindicato de Trabajadores de Empopasto SINTRAEMPOPASTO.
- Externos. Indirectamente influyen en el accionar, controlan y evalúan constantemente su proceder. Estos son: El Estado, Las Instituciones, La Comunidad, Las Entidades bancarias, jurídicas y gubernamentales. Posteriormente, estos PROVEEDORES generan:

4.1.2 Entradas. Las cuales se refiere a: Solicitudes, Requerimientos, Necesidades, Expectativas, Invitaciones, Informaciones, Documentación y Hojas de Vida. Los Componentes necesarios para el accionar (Análisis, Planeación, Dirección, Ejecución, Verificación, Control y Supervisión) de la Sección, son:

- Herramientas. El Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones y La Convención Colectiva de Trabajadores de Empopasto S.A E.S.P 2002-2005. Directrices importantes que permiten condicionar y limitar el accionar de la Sección y de toda la Empresa.
- Recursos. El Humano, Físico, Tecnológico y Financiero para coordinar la labor conjunta sobre la base de un excelente equipo de trabajo encabezados por un responsable de la Sección, los cuales generan:

4.1.3 Salidas. Respuestas, resultados y soluciones a las necesidades de nuestros clientes.

4.1.4 Clientes. Quienes fueron proveedores reciben sus servicios para mejorar el bienestar y el desempeño de sus labores diarias.

4.2 LOS PROCEDIMIENTOS EN LA SECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Un procedimiento en la Sección de Talento Humano, básicamente tiene dos pasos:

4.2.1 Primer Paso "Distribución de Tareas y Responsabilidades". Este inicia cuando el Centro de Documentación hace entrega de toda la Información y Documentación a la Gerencia, quien revisa la información y distribuye a los diferentes Departamentos o Secciones para su información o para su respectiva gestión.

Una vez recepcionada esta información en la Sección de Talento Humano por el Auxiliar Administrativo II, la dirige al Jefe para analizar y distribuir tareas y responsabilidades.

4.2.2 Segundo Paso "Aprobación de Resultados". Una vez realizado el trabajo, este entrega el resultado al jefe quien le da la debida aprobación y así mismo este proceso termina con el envío de manera independiente al destino final.

4.3 CONDICIÓN DE LA SECCIÓN

La necesidad de la vinculación a esta Sección, parte del ascenso del Auxiliar de Nómina, quien maneja la función más importante dentro del proceso normal de la Sección.

Esta persona vinculada a su cargo durante siete años, es conocedora de todos y cada uno de los trabajadores y de toda la información de la Sección. Dada esta pérdida estimable para la Sección y la posterior renuncia del Asistente Grado III, surge la necesidad de cubrir los cargos. Es por tal motivo que el nuevo equipo de trabajo de la Sección fue conformado por las siguientes personas:

- Cargo Auxiliar Administrativo Grado II: Sra. Claudia Rivera. Empleado Oficial - Convencionado. Funciones: Secretaria del Coordinador de la Sección. Cargo operativo y auxiliar del Jefe de la Sección.
- Cargo Auxiliar Administrativo Grado III - Nómina: Olivia Rosero - Encargado al Pasante Andrés Cárdenas - Titular del Cargo por Ascenso: Sr. Oscar Burbano para desempeñar el proceso de nómina.
- Asistente Grado III: Ricardo Huertas - Encargado a la Pasante María Fernanda Calvache - Titular del cargo por Ascenso: Sra. Claudia Milena Palacios. Cargo relacionado con afiliación, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Riesgos Profesionales y carnetización.
- Profesional Universitario Grado III: Dra. Gloria Román Calderón. Psicóloga, encargada de los proyectos de bienestar social para la Empresa.

Todo un nuevo proceso se inicia durante quince días de capacitación para recibir los cargos de la Sección. Dada la situación que se encontró en la Sección, el alto grado de desconocimiento y desinformación produjo un caos en la gestión de la oficina, debido a que la descripción de los procesos que se llevan a cabo solo estaba en mente del auxiliar de nómina quien desempeñaba la función más importante y no por escrito. Esta falta del Manual de Procedimientos en la Sección acarrea pérdidas tanto de tiempo como el desperdicio de materiales lo que provoca la ineficiencia debido a que las solicitudes tienen un proceso normal de 3 a 4 días en la sección y tienen un ciclo normal de 8 a 10 días. Sin embargo, al aumentar el tiempo de espera por una corrección esto termina en un alto grado de ineficiencia.

La falta de la información necesaria para desarrollar una actividad es otra causante de la ineficiencia de la Sección, dado que toda solicitud necesita de una etapa de verificación de datos y por falta de estos era estrictamente necesario consultar los documentos, lo que demanda tiempo por el alto grado de desorganización de toda la documentación, provocando el desgaste, la pérdida de la documentación por la manipulación constante. Además, la falta de mantenimiento de la Sección en cuanto a organización, limpieza y mantenimiento hacían de éstas la peor de las Secciones ya que siempre se caracterizaba por el desorden, por la cantidad de papeles en los escritorios, y la mala atención al cliente. Todo un caos durante los primeros días de la gestión, debido a que no se contaba con las bases necesarias para un correcto funcionamiento de la Sección.

Sin embargo la razón por la cual se dio la vinculación a la Sección era para implementar el nuevo sistema de nómina, pero antes, era fundamental iniciar el proyecto implementando a la Sección un Sistema de Información y Documentación que nace a partir del proyecto encaminado a implementar un nuevo sistema de nómina para revolucionar los procesos, mejorando la gestión y minimizar la funcionalidad de documentación para evitar congestión, desperdicio y pérdida de la información y lograr combatir la ineficiencia, el desperdicio de tiempo y materiales para mejorar la satisfacción a nuestro cliente interno y externo.

5. OBJETIVOS

- ♣ Lograr la efectividad y eficiencia de los procesos y procedimientos de la Sección de Talento Humano de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto Empopasto S.A E.S.P.
- ♣ Lograr la satisfacción de nuestro cliente interno y externo.
- ♣ Priorizar todas y cada una de las necesidades que se presenten en el accionar de la Sección.
- ♣ Caracterizar a la Sección por su excelente presentación y organización.
- ♣ Generar el compromiso y la colaboración de todos y cada uno de los componentes del equipo de trabajo para el logro de las metas y las actividades.

6. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la metodología hay que tener en cuenta que todas las actividades realizadas son un proceso cíclico y repetitivo, de tal forma que se requiere efectividad en los procesos desarrollados en los cuales intervienen muchas personas, desde los Jefes hasta los colaboradores de la Sección de Talento Humano.

El Plan será adaptado de acuerdo a las necesidades que se generen en la Sección, para esto se debe establecer un procedimiento que facilite la gestión de las solicitudes y necesidades.

Se debe tener en cuenta que para la gestión de la sección de Talento humano existe alguna limitante, determinadas por: Los recursos Físicos, humanos, de información, y lo más importante la comunicación directa y clara con el Jefe de la Sección para la aprobación y realización de las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

La metodología para el desarrollo del presente Plan de Trabajo se divide en cuatro fases secuenciales para así establecer un verdadero y efectivo Procedimiento:

6.1 DIAGNOSTICO Y DETERMINACIÓN DE NECESIDADES

Teniendo en cuenta que la información mueve el núcleo de la Sección de Talento Humano, es indispensable identificar las necesidades primarias y del día a día las cuales deben ser resueltas en el menor tiempo posible.

Corresponde a la primera fase del proceso, la determinación de la necesidad y la búsqueda de la Información necesaria para llevarla a cabo.

La determinación de las necesidades corresponde al diagnostico de lo que se debe hacer, es decir, verificar los problemas que existen o que se presenten en la Empresa.

6.2 PROGRAMACIÓN DE LA TAREA

Una vez hecho el diagnóstico, se procede a la programación teniendo en cuenta la dificultad para la utilización de los medios y recursos necesarios para su ejecución, lo cual significa que hay que determinar las siguientes interrogantes: Quien lo requiere, El tiempo necesario, Como debe hacerse, Cuando se debe hacer, Que puede adelantarse para su realización, Quien(es) se requieren para su realización.

6.3 EJECUCIÓN DE LA TAREA

La ejecución consiste en hacer funcionar el Plan de Trabajo, el cual debe estar coordinado por el Jefe de la Sección de Talento Humano, ya que será quien facilite las autorizaciones pertinentes, puesto que es quien finalmente da su aprobación para la ejecución y es el directo responsable de todas las actividades que implica el desarrollo del Plan de Trabajo de la Sección, bajo la supervisión del Jefe del Departamento Administrativo y Financiero.

6.4 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Constituye la última etapa del proceso del Plan de Trabajo y sirve para verificar si lo que fue planeado y ejecutado realmente satisfizo las necesidades de los interesados (clientes internos y externos de la Sección y de la Empresa).

7. PROPÓSITOS

- Lograr que la Sección de Talento Humano se caracterice por la organización, control y gestión tanto de información como de la documentación del personal activo e inactivo de la Empresa.
- Mantener la organización, control y archivo de las Hojas de Vida.
- Crear y actualizar la Base de Datos de Información sobre los trabajadores activos (incluyendo Jubilados) a fin de agilizar el proceso de trámite y gestión de la documentación pertinente.
- Mejorar la atención al cliente interno (trabajadores) y externo (ex - trabajadores y demás Entidades), cumpliendo eficientemente a sus necesidades y requerimientos en el menor tiempo posible.

8. JUSTIFICACIÓN

El proyecto en la SECCIÓN DE TALENTO HUMANO dentro de EMPOPASTO S.A. E.S.P., está encaminado a la búsqueda de la eficiencia de los procesos y al mejoramiento continuo de los procedimientos en la recepción, mantenimiento y manejo de la documentación del personal vinculado a la organización, para contribuir de la mejor manera en el desarrollo de esta actividad primordial y necesaria tanto para maximizar beneficios como para mejorar el desempeño.

La actividad como tal a desarrollar es fundamental puesto que se busca organizar y controlar el manejo de la documentación de tal manera, que minimiza el esfuerzo de localización de documentos en las hojas de vida y todo tipo de información con el fin de que el procedimiento sea más efectivo y eficiente.

La actualización, organización y control de la documentación favorece el desarrollo de las actividades y demás tareas a fin de satisfacer a nuestros clientes internos y externos, sobresaliendo por la eficiencia, efectividad y disponibilidad para realizar las actividades en el menor tiempo posible.

9. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

9.1 OBJETIVO GENERAL

"Organización, mantenimiento, verificación y control de la información y documentación de la Sección de Talento Humano".

9.1.1 Objetivos Específicos. Definidos de la siguiente manera:

- ♣ Acoger un procedimiento eficiente con el fin de organizar la información que permita el control y seguimiento de la información para realizar una gestión eficaz.
- ♣ Organizar las hojas de vida de los trabajadores activos e inactivos de la Empresa, para el manejo y mantenimiento de la documentación de los trabajadores activos y Jubilados.
- ♣ Facilitar la búsqueda de las hojas de vida. Diferenciando las categorías de trabajadores que maneja la Sección de Talento Humano: Empleados Públicos, trabajadores que ingresaron antes y después del 29 de Agosto de 2002, Jubilados y Contrato a Término Fijo.
- ♣ Facilitar la búsqueda de documentos dentro de cada hoja de vida, dividiendo la documentación en Secciones para facilitar su ubicación.
- ♣ Recepcionar los requerimientos mínimos ausentes en las hojas de vida, como son: Formato Único de Hoja de Vida, Antecedentes Disciplinarios, Certificado Judicial, Fotocopia de Cédula de Ciudadanía, y además soportes y certificaciones de Afiliación a EPS, Pensión, Cesantía y ARP.
- ♣ Foliar todos y cada uno de los documentos para conservar el orden de la información y la documentación del archivo de la Sección.

- ♣ Mejorar la presentación del archivo de hojas de vida, conservando el orden y la ubicación.
- ♣ Facilitar la información de cada trabajador de manera que agilice los procesos.
- ♣ Crear una base de datos de toda la información encontrada en la Sección de Talento Humano sobre los miembros de EMPOPASTO, actualizarla y corregirla para mejorar la gestión.
- ♣ Colaborar en todo lo posible con las personas que laboran en la Empresa y servir de apoyo a las actividades realizadas por la Sección de Talento Humano.

9.2 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La situación problemática que se encontró en la recepción, organización y mantenimiento de la información fue la siguiente:

- Desorganización de la información manejada.
- Una vez recibida la información, no existía un lugar propicio para su ubicación.
- Tampoco se tenía en cuenta el tipo de información.
- No se lleva un control de los documentos recibidos y enviados mediante el centro de Documentación dentro o fuera de la Entidad.
- No existe seguimiento de la información enviada.
- No existe una base de datos física o sistematizada que compruebe la llegada o salida de la información para la gestión correspondiente.

Lo que genera:

- Pérdida de solicitudes o necesidades que debían obtener respuesta.

- Desperdicio de la información.
- Una cultura a utilizar los quince días hábiles para contestar o emitir cualquier tipo de solicitud debido a la ineficiencia.
- Mayor tiempo de búsqueda para consultar algún tipo de información.

9.2.1 Pasos. Se requiere tener en cuenta tres pasos fundamentales para obtener una excelente organización, como son: recolección de la información, selección de la misma y su depuración u organización definitiva.

Además, la organización debe ser de dos tipos:

- Organización Externa. Por su denominación, enumeración y ubicación.
- Organización Interna. Según un orden cronológico, ascendente o descendente y el folio.

9.2.2 Procedimiento. Para determinar el tipo de información que la Sección maneja, se revisó y se realizó un listado de los documentos mas frecuentes y más importantes, así: Correspondencia Enviada Interna: de la cual existe dos tipos: la dirigida a un empleado referente a su trabajo la cual debe ir en su hoja de vida personal, y la dirigida al Jefe en referencia a sus trabajadores u otro tipo de gestión, Correspondencia Enviada Externa, Correspondencia Recibida Interna, Correspondencia Recibida Externa, Comité de Concursos, Interventoría, Correspondencia Sindicato. SINTRAEMPOPASTO, Pensionados, ASOPEM, Informes de Talento Humano, Constancias de trabajo, Circulares, Información de Cartelera.

9.2.3 Ejecución. La organización de la información se hizo en orden cronológico. Además, se archivó los documentos en Azs individuales (a excepción de las Constancias, circulares y los informes de cartelera en una sola Az) donde se puede anexar la documentación correspondiente y la cual debe ser foliada para que una vez finalizado el año 2003, esta información sea

enviada al Centro de Documentación. Finalmente, las Azs fueron ubicadas en el archivador con letreros grandes y vistosos.

9.2.4 Resultados. Los logros obtenidos para la sección fueron los siguientes: excelente organización de los documentos, mejor presentación de la documentación y fácil ubicación y orientación para su acceso.

9.2.5 Evaluación. No solo mejora el ambiente de trabajo, sino también la organización en un lugar poco espacioso, disminuye el tiempo de búsqueda y con el folio disminuye la probabilidad de desordenar la información teniendo en cuenta el orden cronológico.

9.2.6 Verificación. Generar el compromiso de la persona que archiva y de las que consultan la información para conservar la documentación foliada y en el lugar correspondiente.

9.3 ORGANIZACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA DE LOS TRABAJADORES Y EX - TRABAJADORES DE LA EMPRESA

La Sección de Talento Humanos se encarga de la recepción y mantenimiento de las hojas de vida de todo el personal vinculado a la empresa, tanto de la nomina activa (empleados públicos, oficiales con ingreso antes y después del 29 de agosto 2002) los cuales se pueden llamar Convencionados y no Convencionados, respectivamente, como de la nomina inactiva (jubilados).

El proyecto aprobado por el Jefe Administrativo y Financiero y supervisado por el Jefe de Talento Humano, se trata de la recepción, organización, manejo y mantenimiento, control y supervisión de la documentación mediante la creación de base de datos física y sistematizada de la información y de las Hojas de Vida de los trabajadores de EMPOPASTO S.A E.S.P incluidos los Jubilados.

9.3.1 Condición de las Hojas de Vida. En cuanto a las Hojas de Vida se encontró la siguiente situación: no se encontró una división organizada por categoría de trabajadores, no se encontró letreros adecuados para el manejo de las mismas, las hojas de vida no contaban con el nombre en letra legible del trabajador correspondiente, existe una aglomeración de documentos en cada A-Z, no existen divisiones para cada tipo de documento propio de la carrera administrativa de los trabajadores (vinculación y novedades administrativas, antecedentes, pagos y deducciones, capacitación y bienestar social), no se encontró El Formato Unico de Hoja de Vida de la Administración Pública en muchas de las Hojas de Vida de los trabajadores, algunas hojas de vida no tienen los requerimientos necesarios al momento de su vinculación (antecedentes disciplinarios, certificado judicial, cédula de ciudadanía, tarjeta militar, etc.) y afiliaciones de ley necesarias dentro de la empresa, existencia de documentos repetidos en las hojas de vida, falta de organización en el almacenamiento de las Azs, se encontraron hojas de vida de personal desvinculado laboralmente de la empresa, las cuales deben reposar en el centro de documentación y no en la sección de Talento Humano, el archivo correspondiente a las Hojas de Vida no cuenta con un manejo adecuado en cuanto a su préstamo y ubicación, falta de sistematización de la información y del manejo de bases de datos.

9.3.2 Análisis de Nómina. Una vez realizada la verificación de los trabajadores según su tipo Empleados Públicos, Convencionados (los que ingresaron antes del 29 de Agosto de 2002) y no Convencionados (los que ingresaron después del 29 de Agosto de 2002), los de Contrato a Término Fijo y los Jubilados, se verifica la situación de la Nómina la cual se encuentra dividida en cinco partes:

- Administrativa I. Se encuentran únicamente Empleados Públicos y Trabajadores Convencionados, es decir, quienes ingresaron antes del 29 de Agosto de 2002.
- Administrativa II. Se encuentran los trabajadores no Convencionados, es decir, los que ingresaron después del 29 de Agosto de 2002.

La Nómina de los Jubilados también se encuentra discriminada de la siguiente manera:

- J - Administrativa. Obviamente para quienes ocuparon cargos administrativos.
- J - Técnica. Para quienes ocuparon cargos operativos.
- Existe una Nómina para los trabajadores Contratados a Término Fijo, quienes no superan 5 o 6 personas en un mes.

Actualmente se registra:

- La nómina para los estudiantes del SENA.
- La Nómina para los de Práctica Académica, Convenio Universidad - Empresa.

Para la Empresa esta división de los trabajadores es importante, teniendo en cuenta que existe una Convención Colectiva de Trabajo, un Sindicato de Trabajadores SINTRAEMPOPASTO y una Asociación de Jubilados y Pensionados ASOPEM, quienes tienen beneficios de tipo económico, de orden Administrativo, Jurídico, Político y Sindical, y que son determinantes para que dentro de la Empresa exista una gran diferencia entre un tipo y otro de trabajador.

Esta verificación de los tipos de trabajador, permitió ubicar las Hojas de Vida de los trabajadores dentro del archivo de tal forma que se diferencie para una rápida ubicación.

Implementar una manera adecuada de archivar las hojas de vida debía facilitar y agilizar la búsqueda de toda la información pertinente de los empleados que se necesita en la empresa.

9.3.3 Organización Externa de las Hojas de Vida. Fue realizada teniendo en cuenta cuatro fases:

- Según la categoría. Empleados Públicos y Empleados Oficiales: Convencionados y No Convencionados, Empleados mediante Contrato a Término Fijo, Empleados mediante Contrato de Prestación de Servicios: Contratista, Práctica Académica y Aprendices del SENA.
- Según la denominación. Anexo E. (Denominación de las Hojas de Vida).
- Enumeración y
- Ubicación
- ♣ Organización de las Hojas de Vida de los Servidores Públicos. Dentro de la Empresa existen 20 cargos Públicos incluyendo al Gerente de la Empresa. Estas Hojas de Vida fueron organizadas en Azs individuales por orden alfabético y se diferencian por el letrero de color azul también se encuentran enumeradas para conservar su orden de ubicación en el archivo. Dada la distribución de cargos de la Empresa, a continuación se denominan los cargos propios de los servidores públicos: 1 Gerente , 4 Jefes de Oficina, 4 Jefes de Departamento, 7 Jefes de Sección y 4 Profesionales Universitarios Grado I.
- ♣ Organización de las Hojas de Vida de los Trabajadores con Ingreso anterior al 29 de agosto del 2002 (Convencionados). Se realizó una base de datos con los empleados que se encuentran amparados por la Convención Colectiva de Trabajadores los cuales son un total de 78, de tal manera que se identifican en el archivo y permite que se agilicen muchos procedimientos ya que dichos empleados gozan de privilegios y prebendas que los demás empleados no tienen.

Las Azs de estos trabajadores son identificados con letreros de color verde el cual contiene el nombre del trabajador y también la Az se encuentra enumerada para conservar el orden alfabético de las mismas.

Al igual que las Azs de los empleados públicos, se utilizó una Az por Hoja de Vida, ya que al ser éstos los trabajadores más antiguos de la Empresa, son las Hojas de Vida que más documentos poseen.

♣ Organización de las Hojas de Vida de los Trabajadores con ingreso posterior al 29 de agosto de 2002 (No Convencionados). Se organizó la información de los empleados contratados fuera de la Convención Colectiva de Trabajadores y que tiene contrato a término indefinido. El archivo de las Hojas de Vida de estos trabajadores se diferencia por el letrero de color rojo y también las Azs se encuentran enumeradas para conservar el orden alfabético y su ubicación.

La organización de estas Hojas de Vida tuvo tres modificaciones en cuanto a su orden alfabético, ya que en diferentes etapas se han incluido nuevos trabajadores no Convencionados para completar la planta global de personal. Otro inconveniente es la falta de espacio en el archivador por lo cual, fueron ubicadas dos Hojas de Vida en una Az, ya que a diferencia de otras Hojas de Vida estas cuentan con muy pocos documentos y son las de mayor número 90 en total, para un total de 45 Azs.

♣ Organización de las Hojas de Vida de los Ex - trabajadores (Jubilados). Se ubicó rápidamente las AZs de los ex - trabajadores de la Empresa, las cuales se diferenciaban de las otras AZs debido al número de color anaranjado que determinaba un orden de ubicación. Se realizó una lista de jubilados a mano, teniendo en cuenta todos los nombres que se encontraban en la parte posterior de las AZs, dos Hojas de Vida en cada AZs. Se transcribió ese listado en una hoja de cálculo para ubicar las Hojas de Vida por orden alfabético. Se comparó el listado de Jubilados con la nómina de la Empresa, es decir, a quienes actualmente se les está cancelando la pensión de Jubilación, se determinó un total de 106 Jubilados en la Nómina. En el listado tomado del archivo se encontraban 122 Hojas de Vida. Posteriormente, se identificó los del listado que pertenecían en la Nómina. Debido a que no se logró obtener todos los nombres de los Jubilados relacionando el Listado con la Nómina. Se procedió a hacer revisión de cada una de las hojas de vida. Se encontró que muchas AZs no tenían en su contenido las Hojas de Vida que aparecía en el letrero posterior. Entonces se determinó hacer las debidas correcciones sobre el letrero que Hojas de Vida se encontraban en su interior. Se encontró que la persona quien se encontraba en el letrero era el beneficiario del Jubilado. En este caso, se hizo necesario buscar en la Hoja de Vida un documento, soporte, constancia o Resolución que identificara al Jubilado. Corregir del letrero el nombre del beneficiario y ubicar el nombre del Jubilado. Una vez realizadas

estas correcciones y comparando nuevamente con la nómina se conoció que en la nómina aparecían los beneficiarios de los Jubilados, o aparecía el beneficiario confundido es decir como jubilado siendo este beneficiario. Teniendo en cuenta estos casos, se intentó determinar de qué Jubilado eran beneficiarios, pero fue imposible volver a revisar 122 Hojas de Vida. Los casos que se presentaron bajo esta confusión son 11. Se decidió organizar la nueva lista según la nómina de tal manera que se realizaron dos listas la administrativa y la técnica. La lista administrativa cuenta con 51 Jubilados. La lista técnica cuenta con 55 Jubilados. Posteriormente, se unificó estos datos en un listado único el cual sirve de base para la organización de las AZs en orden alfabético. El archivo se organizó unificando todos los Jubilados sin importar si es administrativo o técnico. En archivo únicamente quedarán las AZs que contengan los Jubilados que aparezcan en la nómina de lo contrario serán enviados a Centro de Documentación. Cada Az nuevamente contendrá dos Hojas de Vida, en su defecto por ser muy grandes, irá solo 1 Hoja de Vida. Se realizaron letreros de color amarillo para identificar a los Jubilados del resto de Trabajadores. Los letreros para cada Hoja de Vida son independientes en cada AZs. De tal forma que cuando se necesite aumentar una nueva persona, según el orden alfabético, no se deban dañar todos los letreros. Solo correr de lugar. Las AZs también llevan un número correspondiente al orden de ubicación dentro del archivo. A parte de los Jubilados a quienes ya no se les cancela su pensión de Jubilación, se encontraron Hojas de Vida de ex - trabajadores de la Empresa, las cuales también fueron enviadas al Centro de Documentación.

♣ Organización de las Hojas de Vida de los Contratos a Término Fijo. Estos Contratos se encuentran incluidos en una sola Az, puesto que tienen un tiempo límite de validez y cambian periódicamente. Los cuales una vez finalizados, pasan a la Az de Inactivos para posteriormente ser enviados al Centro de Documentación cuando estén debidamente liquidados. Estos contratos tienen una alta variabilidad, por lo cual se requiere actualizar y verificar la base sistematizada, la cual contiene datos como: Nombre completo, cédula de ciudadanía, cargo, sección, fecha de ingreso, fecha de cumplimiento, EPS, Fondo de Pensión y Cesantías, ARP. Una vez impresa es incluida a la Az de soportes de Nómina para su respectivo control.

- ♣ Contratos de aprendizaje SENA. Como archivo independiente, también se encuentran las Hojas de Vida de los estudiantes del Sena quienes se encuentran vinculados por Ley.

Todos estos contratos se encuentran consignados en 2 Azs, las cuales contienen las Hojas de Vida y las Afiliaciones de Ley de cada uno de los estudiantes. De un total de 18 estudiantes, 12 pertenecen a la etapa práctica y laboran dentro de las dependencias de la Empresa, y los 6 restantes, son estudiantes que pertenecen a la etapa electiva y están patrocinados por la Empresa.

9.3.4 Organización interna de las Hojas de Vida. Para realizar una organización interna de las Hojas de Vida se requiere tener en cuenta tres pasos fundamentales, que son: análisis y Verificación de la documentación de las Hojas de Vida, la organización por secciones y el folio.

- ♣ Análisis y Verificación de la Documentación de las Hojas de Vida. La revisión de cada Hoja de Vida, desde los Empleados Públicos, Los Servidores con ingresos antes del 29 de agosto de 2.002 y Servidores con ingresos después del 29 de agosto de 2.002. La mayoría de las Hojas de Vida de los Jubilados conservaban un orden cronológico el cual fue acogido como la mejor opción, para analizar lo más actualizado de cada una de ellas. Posteriormente, determinar que tipo de documentos eran realmente necesario que reposaran en las Hojas de Vida, para así combatir el exceso de documentación y de copias de un mismo documento he iniciar a extraer los documentos repetidos de las Hojas de Vida, en primera instancia, esto permitió conocer que tipo de documentos reposan en las Hojas de Vida, además, permite la organización de su contenido según un orden preestablecido, de tal manera que las Hojas de Vida sean accesibles a cualquier persona que desee consultar. Esta debe organizarse de tal manera que sea una guía para quien busque determinada información.

- ♣ Organización por Secciones. Teniendo en cuenta el contenido de cada Hoja de Vida, se considera necesario dividir las en siete (7) partes importantes:

- ♦ Primera Parte Vinculación. Esta sección debe contener como mínimo:

- El Formato Único de Hoja de Vida. El cual cuenta con 8 folios donde se debe ubicar la información básica como datos personales, formación académica básica, tiempo de experiencia y situación laboral; información detallada como: formación académica, publicaciones, investigaciones e idiomas, experiencia laboral, inhabilidades e incompatibilidades, firma. Dentro de este formato también se encuentra el Formulario Único de declaración Juramentada de bienes y rentas y actividad económica privada, donde se debe especificar la siguiente información: bienes y rentas, participación en juntas Consejos y Sociedades, información sobre Actividad Económica Privada, Firma del Servidor o Contratista de Prestación de Servicio.
- Hoja de Vida presentada por el aspirante.
- Soportes de estudios (si los tiene) como diploma, tarjeta profesional, certificados, constancias de trabajo, referencias laborales y personales etc. Cualquier tipo de documento que demuestre la veracidad de la información.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía, Tarjeta Militar, Pase de Conducción.
- Exámenes médicos requeridos para ingresar a la Empresa.
- Certificado Judicial, Antecedentes Disciplinarios, RUT
 - ◆ Segunda Parte Novedades Administrativas. Resoluciones: de todo tipo de pagos, de viáticos, de ascensos, de prestaciones, etc., Cartas u oficios dirigidos o enviados por o la persona en particular; incluidos los memorandos.
 - ◆ Tercera Parte. Capacitación: Certificados de capacitaciones, Diplomas de estudios, Certificaciones de estudios.
 - ◆ Cuarta Parte. Antecedentes: Documentos de tipo Jurídico Legal interno y externo, Demandas, Declaraciones, antecedentes jurídicos y penales.
 - ◆ Quinta Parte. Pagos y Deducciones: Créditos bancarios, Todo tipo de retención sobre su sueldo. Notificaciones. Internas y Externas, Embargos, DIAN. Certificado de Ingresos y Retenciones.

♦ Sexta Parte. Bienestar Social: Formato de Datos personales, Registros de Nacimiento de Hijos, Partida de Matrimonio, Certificados de Estudios de Cónyuge e Hijos.

♦ Séptima Parte. Seguridad Social: Afiliación a Salud EPS o IPS, Pensiones y Cesantías, Riesgos Profesionales, Afiliación a Comfamiliar, Fórmulas médicas, Incapacidades médicas (personal o familiar).

Ver Cuadro 1. (Organización de las Hojas de Vida de los Trabajadores y ex trabajadores de EMPOPASTO).

10. PROPUESTAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA SECCIÓN DE TALENTO HUMANO

10.1 PROPUESTA No. 1. "SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN"

10.1.1 Objetivo. "Sistematizar la información mediante base de datos que permita la utilización de formatos apropiados que permitan llevar el respectivo control de ingreso y salida de la información para mejorar la efectividad del proceso".

Teniendo en cuenta los procedimientos llevados a cabo en la Sección de Talento Humano, básicamente se puede identificar que a esos dos pasos les hace falta un proceso de control, debido a que los problemas que se generan en la Sección repercuten directamente en la imagen y la gestión lenta y tardía del equipo de trabajo.

10.1.2 Procedimiento. Existe un archivo en Excel denominado CORRESPONDENCIA, el cual discrimina las siguientes hojas de calculo:

CRI: correspondencia recibida interna.
CRE: correspondencia recibida externa.
CEI: correspondencia enviada interna.
CEE: correspondencia enviada externa.

Dentro de estos tipos de correspondencia estarán incluidos los documentos como: correspondencia de SINTRAEMPOPASTO y de ASOPEM, La del comité de Concursos y de los Contratos de Interventoría.

♣ Para la Correspondencia Recibida. Se tiene en cuenta los siguientes datos importantes: El número de radicación, Fecha de recibido: día en el cual se sella en el centro de documentación la documentación recibida, Remitido o enviado por, Dirigido a, Objeto, Revisado: debe ir la firma o visto bueno del jefe de la

Sección de Talento Humano quien da la aprobación y quien determina el responsable. Responsable: para saber quien le dará respuesta al oficio.

♣ Para la Correspondencia Enviada. Tiene en cuenta datos como los siguientes: El número de radicación: el centro de documentación emite un número de radicación de la siguiente manera: A - No. Administrativa, I - No. Infraestructura, C - No. Comercial y P - No. Producción, La fecha de envío, Dirigido a, Objeto: respuesta al oficio con No. Radicación y fecha y Responsable. Ver Anexo No. 1 (Formato Correspondencia Recibida y Enviada).

10.1.3 Ejecución. Estos formatos son impresos y una vez revisados y firmados por el Jefe de la Sección y el Responsables son archivados en un folder el cual es de uso exclusivo de la Secretaria quien presenta la información actualizada para el debido control por parte del Jefe de la Sección.

Estos formatos son revisados y controlados para un correcto seguimiento de la gestión que se le da a todo tipo de entradas generadas por los proveedores las cuales debe realizarse en el menor tiempo posible. Ver Diagrama No. 4 (Seguimiento y Control de la Información).

♣ Para las Constancias, Circulares y la información general de Carteleras: en un archivo de Word llamado documentos se guardaron carpetas con los nombres relacionados en los cuales se guarda la copia de los documentos emitidos por la Sección como soporte y copia para realizar posteriores documentos en el menor tiempo posible. En el caso especial de las Constancias, la carpeta fue subdividida en Públicos, Oficiales, Jubilados, Contratistas, SENA, Practica Académica y Ex - trabajadores, puesto que cada uno de estos tiene unas características diferentes que fueron analizadas y perfeccionadas junto con el Jefe de la Sección.

10.1.4 Resultados. Este tipo de seguimiento de la documentación obtuvo resultados positivos:

- La creación de la Base de Datos permite obtener la información utilizando la herramienta de búsqueda en la computadora.

- La utilización de formatos apropiados para el registro de entradas y salidas de la documentación permite generar un mayor compromiso del equipo de trabajo hacia sus proveedores quienes requieren una mejor atención en el menor tiempo posible.
- Se crea una nueva etapa en el procedimiento que normalmente se utilizaba para el manejo de la documentación y la información es decir, la retroalimentación. Cuando el encargado no solo debe darle cumplimiento a las solicitudes sino que cuenta con las herramientas fundamentales para realizar esta gestión.
- La sistematización generó en el equipo de trabajo: compromiso, seguridad y responsabilidad de que la gestión se realice.
- Incrementó la eficiencia en el proceso de respuesta puesto que de quince días hábiles que usualmente eran necesarios, se paso a tan solo dos a tres días máximo para enviar respuesta a los oficios relacionados con la documentación.
- Además la organización de la documentación e información en Azs respectivas, se convirtió en una herramienta útil de consulta de fácil acceso.

Ver Cuadro 2. (Organización y Sistematización de la Información).

10.2 PROPUESTA No. 2. "SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES"

Para lograr las metas propuestas por el nuevo equipo de trabajo de la Sección de Talento Humano de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto EMPOPASTO S.A E.S.P como son: Eficiencia y efectividad en los procesos, lograr la satisfacción al cliente, Priorizar todas las necesidades, Caracterizarnos por una excelente presentación y organización.

En cumplimiento del proyecto de implementación del nuevo Sistema de Nómina, se consideró estrictamente necesario iniciar la creación de base de datos física y sistematizada de la información concerniente a los trabajadores de la empresa para consignarla en el programa a fin de que el sistema proveyera toda la información a cerca de los colaboradores de la Empresa. Este sistema no solo descarga información financiera sobre la actuación de un trabajador sino también puede guardar toda la información personal de este. Así que una vez terminado el proceso de organización de la documentación e información de la Sección se inicia sin más preámbulos la sistematización de estos en bases de datos para cumplir el objetivo final.

10.2.1 Objetivo General No. 1. "Crear la Base de Datos del Personal de Empopasto".

♣ **Objetivos Específicos:** a continuación se definen:

- Implementar la encuesta o la entrevista como un sistema de recolección de información del personal.
- Crear la necesidad en los colaboradores de la Empresa para lograr el objetivo de completar el nuevo sistema de nómina con información verídica y actualizada.

♣ Pasos. En cumplimiento del primer objetivo se establecen dos pasos fundamentales: recolectar la información general sobre los trabajadores y la sistematización.

♣ Procedimiento. Se inició de la siguiente manera:

- Verificación de la Nómina. Unica fuente de información actualizada de los trabajadores y ex - trabajadores de la Empresa.

- Búsqueda en el archivo. Partiendo de la excelente organización del archivo de información y de Hojas de Vida que permitieron el acceso rápido a la información.

- Base de Datos. Se realizo una base de datos (primero física y luego sistematizada) de la información existente de los trabajadores como: los nombres y apellidos completos, cédulas de ciudadanía, fecha de ingreso, cargo y salario, EPS, Fondo de Pensión y Cesantía al cual pertenece, con el fin de agilizar la información que se necesita para expedir constancias de trabajo y otro tipo de resoluciones y certificados.

Luego se requiere ubicar dentro de esta base, datos fundamentales como: fecha de nacimiento, dirección, teléfono, nombre del cónyuge, cédula de ciudadanía, oficio, empresa en que labora, número de hijos, nombres completos, fechas de nacimiento. Datos importantes como información personal de los trabajadores cuando necesite realizar proyectos de bienestar social y familiar.

♣ Ejecución. Para la recolección de la información personal fue creado un formato llamado DATOS PERSONALES, el cual sirve para realizar la encuesta correspondiente a todos los trabajadores sobre los datos personales y familiares que necesitamos recolectar.

Este formato una vez aceptado por el Jefe de Talento Humano, fue distribuido en todos los puntos de contacto directo en cada uno de los departamentos, es decir, la secretaria de Departamento o Sección o Planta, para que sea esta la persona encargada de que todos y cada uno de los trabajadores acceda a la encuesta y pueda enviar la información correspondiente a la Sección de Talento Humano. Anexo B. (Formato "Datos Personales").

Cabe recalcar que este proceso llevo mas de tres meses en ser completado, ya que aunque los datos más importantes se encontraban consignados en sus Hojas de Vida, había que determinar la antigüedad de esos datos y tener en cuenta los posibles cambios personales y del núcleo familiar; por tal motivo, aunque las copias del formato de Datos Personales fue enviado a todas las secciones después surgieron inconvenientes para reunir la información. Por lo cual, se inició alimentando la base de datos con los Formatos que iban siendo entregados y posteriormente se hizo necesario revisar dato por dato en la base sistematizada hasta comprobar quienes de los trabajadores faltaban por enviar tal información. Nuevamente, fueron enviados los Formatos a las diferentes Sedes con los nombres respectivos de los trabajadores para que sean diligenciados.

♣ Resultados. Finalmente se logro consignar una base de datos en Excel bajo el nombre BASE DE DATOS PERSONAL ACTIVO EMPOPASTO 2003 como acceso directo a los computadores de todos los colaboradores de la Sección para tener acceso a la información de los trabajadores en el momento preciso. Este resultado se logró bajo la excelente organización de las Hojas de Vida de los trabajadores y a la recolección de la información actualizada.

♣ Verificación. Se requiere de verificación de la base de datos por error en la digitación de la información. Fue modificada en más de treinta oportunidades tanto por errores en la cédula, en un nombre, como por cambios administrativos como el cargo, y hasta para incluir un hijo o excluir al cónyuge, etc.

Para lograr un respectivo control de que esta información no se desactualice es de vital importancia continuar implementando la encuesta anualmente para evitar la perdida total de la información, y una vez se inicie el proceso de inducción del nuevo personal sea utilizado el formato para recolectar la información.

10.2.2 Objetivo General No. 2: "Completar la Base de Datos recolectando los requerimientos fundamentales de las Hojas de Vida".

♣ **Objetivos Específicos:** los cuales son:

- Gestionar ante los trabajadores la necesidad urgente de la documentación que no reposa en las Hojas de Vida.
- Gestionar ante terceros las necesidades de la documentación que no reposa en las Hojas de Vida de los trabajadores.
- Crear todo un mecanismo publicitario para concientizar a los trabajadores de la necesidad y el compromiso con los entes gubernamentales y jurídicos de recolectar toda la información ya que la mayoría de las Hojas de Vida, no cuentan con documentos primordiales como los de vinculación y seguridad social.

♣ **Procedimiento.** La realización de un listado de las personas a quienes les hacía falta documentos, entre los más comunes: formato único de Hoja de Vida, pasado judicial, antecedentes disciplinarios, y las afiliaciones de Ley, permitió identificar el grupo de trabajadores a quien estarían dirigidos todos los esfuerzos en esta etapa del proyecto. Del total de trabajadores, al 82% de estos le hacía falta entre uno y seis documentos indispensables para su Hoja de Vida. Siendo esta una cifra muy alta y que requería de un gran esfuerzo para suplir esta necesidad.

♣ **Ejecución.** Se transcribieron cartas a aquellos empleados a quienes les faltaban documentos con un lapso de 15 días calendario para hacer entrega de dicha documentación. También se transcribieron y enviaron cartas dirigidas a EPS, IPS, Pensiones y Cesantías, para solicitar los certificados o constancias de afiliación de Empleados quienes no tenían sus documentos de Seguridad Social en la Hoja de Vida. El 30 de mayo de 2.003 se hace entrega de las cartas personalmente a los empleados de la Empresa, con copia firmada, día y hora de recepción, comprometiéndose a entregar dichos documentos.

♣ **Resultados.** La recepción de la documentación no obtuvo los resultados esperados:

En los 15 días de plazo, muy pocos trabajadores cumplieron con la remisión de los documentos, la solicitud de los mismos se extendió publicando la Circular

No. 043 del 14 de julio de 2003 en las carteleras de las diferentes dependencias, informando un plazo máximo el 21 de julio de 2003 y la necesidad urgente de recolectar toda la información, sin embargo, ésta circular no surtió efecto.

Los cambios administrativos que surgieron al finalizar el mes de julio, y el cambio de Jefe, consideraron conveniente emitir nuevos oficios recordándoles a los trabajadores la urgencia de remitir los documentos por la posterior visita de la Procuraduría a la Empresa, de lo contrario, la Empresa tendría una sanción al respecto.

A mediados del mes de agosto se enviaron los nuevos oficios sin obtener resultados, la mayoría de los trabajadores no atendieron el llamado de atención.

La falta de atención al proyecto por parte de los nuevos Jefes, paralizó el proceso de requerimiento de documentación.

En cuanto, a los certificados solicitados a las EPS, Fondos de Pensiones y Cesantías, fueron muy pocas las Entidades que nos enviaron los certificados y muchas de aquellas solicitudes fueron infructuosas en varias oportunidades.

Para cuantificar los resultados obtenidos, del 82% de Hojas de Vida a quienes les faltaba entre 1 y 6 requerimientos, tan solo el 46% remitieron los documentos personales que les fueron solicitados, el restante 34% no respondió favorablemente a la solicitud.

Por otra parte, de este 82%, el 56% de Hojas de Vida no contaba con los soportes de bienestar y seguridad social. De las solicitudes a las Entidades, el 34% remitieron las certificaciones, el restante 22% no respondieron las solicitudes.

♣ Verificación. Aquí finalizó el proceso de organización interna puesto que todas y cada una de las Hojas de Vida fueron foliadas según la sección correspondiente, para que a través del tiempo, los documentos que sean anexados continúen enumerados en orden ascendente.

Además, aunque muchas de las Hojas de Vida más antiguas, entre ellas, las de los trabajadores Convencionados ya contaban con dos tipos de folios diferentes, esta vez se utilizó un lapicero especial de color morado para identificar el folio original en la parte inferior derecha de cada una de las hojas.

Una vez finalizado el proyecto, se hizo entrega del informe final donde se anexa el listado de los trabajadores quienes aun no remiten los documentos necesarios y las casillas en la base de datos sistematizada están en blanco.

Ver Cuadro 3. (Base de Datos Personal EMPOPASTO 2003).

11. OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

11.1 BASE DE DATOS ENTREGADA A CONFAMILIAR

Se realizó una base de datos de los empleados que según la normatividad no tiene derecho al subsidio familiar, pero pueden gozar de los beneficios ofrecidos por COMFAMILIAR, en la cual se recolectaron los datos mediante una carta dirigida a los empleados de EMPOPASTO. Como la información requerida no se encontraba disponible dentro de la empresa se entregó un formato que los empleados debían llenar. Posteriormente de recoger la información se analizó y se determinó el número de empleados que no tienen derecho a subsidio familiar por que el salario supera un millón quinientos, por que no tiene personas a su cargo o entre su cónyuge y el empleado superan el monto mínimo estipulado. Se realizó dicha base de datos y se remitió mediante un oficio a la sede de COMFAMILIAR. Anexo No. 3 (Formato COMFAMILIAR).

11.2 CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES

A pesar de que no era una función estipulada dentro del Plan de Trabajo, se colabora realizando los certificados de ingresos y retenciones de los empleados que solicitan dicho documento. Para el cual es necesario recoger la información proveniente de la nómina que determina los ingresos de los empleados durante el año inmediatamente anterior y se dividen en: salarios y demás ingresos laborales, pago de cesantías, gastos de representación, pensión de vejez, incapacidad o invalidez. Y mediante el cual se determina si el empleado tiene retención en la fuente durante el año y cual es el monto de los ingresos gravados por impuestos y el monto que no se grava con impuestos según lo estipula la ley. Se intenta que el certificado sea realizado en el menor tiempo posible, a fin de satisfacer la urgencia de nuestro solicitante, a pesar de que para su realización se requiere mucha atención y cuidado al momento de sacar la información. Una vez terminado, este es aprobado por el tesorero de la Empresa bajo su firma y sello.

11.3 PLANTILLAS DE LOS DOCUMENTOS

La información de cada documento es diferente, sin embargo es necesario tener un borrador para no redactar cada documento solicitado. Para lo cual se realizó un borrador de los documentos más utilizados por la sección utilizando la información básica o la información que no cambia y dejando espacios en donde van los datos modificables o del trabajador. Entre los documentos más utilizados están: Constancias de trabajo, Resoluciones de pago de cesantías parciales o totales, primas de vacaciones, de antigüedad, de escolaridad, de jubilación entre otras. Cada una de estas plantillas se encuentran como acceso directo con el nombre de cada una de ellas. Anexo D (Plantilla de los Documentos).

11.4 LETREROS

Una vez organizadas las AZs por orden alfabético. Se realizó una lista en ACCESS por orden alfabético y un diseño para el letrero el cual contiene: el logo de Empopasto, apellidos y nombres. Todos los letreros tienen el mismo diseño. Para empleados Públicos: los letreros son de color azul. Para Servidores con ingreso anterior al 29 de agosto del 2.002: los letreros son de color verde. Para Servidores con ingreso posterior al 29 de agosto del 2.002 los letreros son de color rojo. Para Jubilados los letreros son de color amarillo. Se procedió a identificar cada Hoja de Vida con su letrero. Para posteriormente ubicar la numeración en la parte inferior de la AZ con el fin de ordenar su ubicación en el archivo. Anexo E. (Letreros para Hojas de Vida).

11.5 CARNETIZACIÓN

Teniendo en cuenta, que los trabajadores nuevos y de Contrato a Término Fijo requieren de identificación para que no tenga ningún percance al darse a conocer en la Dependencia en la cual va a desempeñarse, a sido necesario realizar un Carnet provisional, que aunque no sirve para registrarse en portería a la hora de entrada y de salida, está firmado por el Jefe Administrativo y Financiero de la Empresa. El cual contiene: el nombre, Cédula de Ciudadanía, Cargo, Dependencia y Fotografía.

Además, teniendo en cuenta que la Empresa en la actualidad tiene Convenio Universidad - Empresa y SENA, los estudiantes también se encuentran identificados con un Carnet que a diferencia de los demás, tiene una fecha de vencimiento de acuerdo al Contrato vigente. Anexo F. (Formato carnet de identificación expedido por el Jefe del Departamento Administrativo y Financiero).

11.6 AFILIACIÓN A COMFAMILIAR

En julio de 2003, fueron remitidos por la Caja de Compensación Familiar, los carnets de afiliación de los trabajadores de EMPOPASTO a COMFAMILIAR vigentes hasta septiembre de 2003.

Dentro del listado de afiliación se encontraron muchas inconsistencias: error en el nombre del trabajador, nombres desconocidos o incluía a ex - trabajadores, el carnet no incluía a los beneficiarios del trabajador, muchos trabajadores presentaron quejas puesto que no aparecían afiliados.

Se remitió un oficio dirigido al Coordinador de Aportes y Subsidios de COMFAMILIAR, aclarando la situación presentada, a continuación fue necesario comparar los listados para determinar los trabajadores que no aparecían en el listado de COMFAMILIAR para saber quienes no se encontraban afiliados, este listado fue aprobado por el Jefe de la Sección y del Departamento para realizar la Gestión necesaria a fin de afiliar a todos los trabajadores de la Empresa. Para esto:

Se remitió oficio dirigido al trabajador. Anexo los Formato de afiliación a COMFAMILIAR y de aportes y subsidios, especificando leer los requisitos, el Jefe de Talento Humano expidió una Circular informando a todos los trabajadores a quienes el carnet les llegó con inconsistencias o errores y sin beneficiarios, presentarse en la Sección, los interesados acudieron a la Sección de Talento Humano para mayor información, una vez diligenciados y anexos los documentos necesarios, es llevado para la firma del Gerente, llevado a COMFAMILIAR para la afiliación.

Sin embargo, COMFAMILIAR en el mes de Septiembre no revalidó los carnets puesto que se encontraban realizando ajustes al sistema y modificando el carnet.

Los listados de los carnets remitidos por COMFAMILIAR en el mes de Noviembre de 2003, presentaron las siguientes características:

- ❖ Incluía a ex - trabajadores de la Empresa durante el periodo Julio- Noviembre de 2003.
- ❖ Los nombres y apellidos de los trabajadores eran correctos.
- ❖ Los trabajadores que enviaron la afiliación de sus beneficiarios aparecieron en el carnet.
- ❖ Los nuevos trabajadores quienes se afiliaron al finalizar el año, no recibieron su carnet, sino hasta los últimos días del mes de enero de 2004.
- ❖ Para un control de las afiliaciones a COMFAMILIAR, es necesario remitir el listado de los trabajadores actualizado, además se debe comunicar los ingresos y egresos de trabajadores.
- ❖ A finales del mes de diciembre de 2003, se envió el listado correspondiente para ser analizado y un oficio para la cancelación de las afiliaciones de los ex - trabajadores.
- ❖ Nuevamente, para el nuevo periodo que inicia el Dr. Francisco del Castillo, actual Gerente de la Empresa, debe comunicar los cambios administrativos que se presenten a la Caja de Compensación de Nariño.

11.7 PROYECTO: MANUAL DE INDUCCIÓN DE LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO S.A E.S.P

Para que la capacitación e inducción del personal, el Jefe Administrativo y Financiero designó la tarea de solicitar la información pertinente para la realización del Manual de Inducción.

Dentro de este proceso fue recepcionada innumerable información la cual fue obtenida mediante los Jefes de las diferentes Secciones y Departamentos; además, fueron utilizados folletos que contenían la historia, la creación y futuras modificaciones de la Empresa, las cuales se tuvieron en cuenta en el momento de redactar el manual de Inducción.

Este Manual fue modificado y reducido de tal forma que en él se encuentre la información más importante y básica que un trabajador debe saber para el libre ejercicio de su actividad, a fin de generar una visión compartida y un sentido de pertenencia hacia la Empresa. El objetivo de este manual no es más sino que sea concreto, claro y entendible, para facilitar su comprensión a cualquier tipo de trabajador.

Dentro del proceso, cabe recalcar que las dificultades para su realización fueron:

No existía en la Empresa un Organigrama actualizado, el cual tuvo que ser elaborado y modificado repetidas oportunidades para su aprobación. Además este fue desglosado por Departamentos y Secciones para su mayor comprensión. Después fue necesario recolectar la Información de diferentes fuentes, la cual era proporcionada en términos propios de la gestión que cada Sección realiza y por tal razón, fue más difícil entender y redactar los términos a los cuales se referían. Por tal motivo, se realizaron entrevistas con los Jefes para recibir una explicación a determinados temas. Una vez realizada la redacción, se necesitó la aprobación del Jefe Inmediato quien daba su visto bueno a la información final. Sin embargo, quien determinó la conclusión del proceso y aceptó la propuesta del Manual de Inducción fue el Jefe del Departamento Administrativo y Financiero.

El Manual de Inducción finalmente contiene las siguientes partes:

- Información de tipo Institucional. Reseña, Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Valores Organizacionales.
- Reglamentos Internos. Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Manual de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo y Convención Colectiva de Trabajo.

- Vinculación y Tipos de Contratación.
- Prestaciones Sociales.
- Estructura Interna. Organigrama General, Organigrama de los Organos de Dirección y Administración: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Gerente y Revisor Fiscal,
- Organigrama de las Oficinas asesoras. Oficina de Planeación, Oficina Jurídica, Oficina Control Interno y Oficina Control Interno Disciplinario.
- Organigrama de Departamentalización.
- Organigrama del Departamento Administrativo y Financiero. Sección Talento Humano, Sección Financiera, Sección Apoyo Logístico y Centro de Documentación.
- Organigrama del Departamento de Producción. Sección de Operaciones.
- Organigrama del Departamento de Infraestructura. Sección Redes, Sección Diseños y Sección Interventoría.
- Organigrama. Departamento Comercial.
- Anexos y Cuadros.

Ver Cuadro 4 (Proyecto: Manual de Inducción).

CONCLUSIONES

- El proceso de organización, mantenimiento, control, seguimiento de la documentación e información de la Sección de Talento Humano surtió el mejor efecto en la gestión y eficiencia del proceso normal en la realización de todas y cada una de las necesidades.
- Dadas las condiciones de la Sección, el mejoramiento de la gestión fue del 100%, puesto que la motivación y el sentido de compromiso y responsabilidad que se generó en el nuevo equipo de trabajo para el alcance de las metas desencadenaron efectos positivos propios para un equipo que persigue los mismos ideales.
- Los informes de gestión y las propuestas presentadas al equipo de trabajo se generaron durante las etapas de capacitación las cuales fueron reforzadas durante un proceso de concertación entre los participantes sobre como y que se debe hacer en cuanto a dicho tema o problema presente durante toda la gestión.
- Todas y cada una de las recomendaciones que se hacían los integrantes del equipo de trabajo y otro colaborador eran tenidas en cuenta y aun más eran puestas en práctica para su evaluación, obedeciendo a la metodología utilizada para este proyecto a fin de evaluar los resultados.
- Uno de los resultados obtenidos que generaron mayor satisfacción en el equipo de trabajo fue la excelente atención al cliente al dar respuesta inmediata a sus necesidades, convirtiendo a la sección en un medio o centro de información fundamental, donde todos y cada uno de los integrantes tenía el conocimiento y contaba con las herramientas necesarias como: información sobre todos y cada uno de los procesos, base de datos actualizada, formatos de solicitudes, responsabilidad sobre un caso en particular al cual dar respuesta inmediata a las expectativas o requerimientos de los clientes, esta disponibilidad e inmediatez a las necesidades mejoró notablemente la atención a nuestro cliente interno y externo.

- El ambiente de trabajo que normalmente se caracterizaba por un alto grado de congestión de documentación, aglomeración de tareas, atraso del proceso por correcciones, pérdida y maltrato de la documentación, desorganización, utilización de 15 días hábiles para dar respuesta a solicitantes de información, etc.; fueron solucionados estableciendo un excelente sistema de documentación e información que mejoró no solo el ambiente laboral sino que facilitó las tareas y los procesos, además capacitó a todos los integrantes de la Sección para facilitar u obtener la información por sus propios medios de búsqueda y consulta sin necesidad de recurrir a una persona en especial.
- La sistematización y utilización de formatos de registro y la organización interna y la ubicación de los documentos por medio de un folio ejerció un control estricto de la información para combatir el maltrato, la pérdida y desorganización de los documentos.
- La organización externa por categoría, denominación, enumeración y ubicación permitió que la información se encontrara debidamente organizada y ubicada en un lugar propicio. Además, darle una excelente utilización al espacio del archivador de la Sección.

RECOMENDACIONES

- Para mantener la continuidad del proyecto realizado en la Sección es necesario contar con la colaboración del nuevo equipo de trabajo que ha sido conformado a partir de la nueva administración del año 2004.
- Para el seguimiento y control de la información se ha brindado la capacitación necesaria durante el mes de enero al nuevo auxiliar administrativo encargado de esta función, a fin de explicar la utilización de los formatos y de los procesos llevados a cabo antes y después de la utilización de estos, para concientizar la necesidad de su utilización a fin de no perder la información que hasta el 30 de diciembre de 2003 quedó actualizada.
- Implementar el Formato "Datos Personales", como parte del proceso de Inducción, ya que este es un Formato tipo encuesta el cual debe ser aplicado para renovar los datos personales y familiares de los trabajadores y así actualizar año tras año la Base de datos Personal Empopasto 2004. Con la vinculación del nuevo personal fue aplicado este Formato para anexar los datos fundamentales al nuevo sistema de nómina que ya está funcionando.
- Así mismo, implementar el Formato de COMFAMILIAR, para continuar con el proceso de actualización de la Base de Datos, y continuar con el proceso de afiliación de muchos trabajadores nuevos y de sus familias.
- Continuar con la utilización de los Formatos de Excel como las plantillas de los documentos a fin de gestionar eficientemente el proceso de solicitud y petición de servicios.
- Para mantener la organización de la Información y Documentación es fundamental continuar el proceso de organización interna de las Hojas de Vida, archivando los documentos personales procurando su orden cronológico ascendente o descendente, según el caso, y foliar el documento para conservar su ubicación.

- Una vez sea necesario modificar la ubicación de las Azs hay que tener en cuenta el orden alfabético por apellidos y la numeración de la Az para conservar el orden de ubicación.
- Para la vinculación del nuevo personal debe hacerse solicitud de la documentación pertinente. Entre esta: diligenciar Formato Único de Hoja de Vida para funcionario público, entregar Hoja de Vida particular y los debidos comprobantes de estudios, fotocopia de la cédula de ciudadanía, del pase de conducción, si es necesario, del pasado judicial y del certificado de antecedentes disciplinarios. Además, diligenciar los Formatos: Datos Personales y el de COMFAMILIAR y encargarse de su Afiliación a Salud, Pensión y Cesantías al Fondo que el desee, para entregar su documentación completa una vez este firme su contrato, y finalmente, hacerle entrega de una copia del contrato.

Este proceso en la vinculación del personal permitirá evitar todos los contratiempos que se pueden generar cuando se pierda el control de la documentación necesaria.

BIBLIOGRAFIA

KAST, FREEMONT E. *Administración en las Organizaciones*. México: Mc Graw Hill, 1999. p 182.

MALI, PAUL. *La Administración por Objetivo*. México: Diana, 1979. p 234.

CHIAVENATO, IDALBERTO. *Administración de Recursos*. Bogotá: Mc Graw Hill, 1999. p. 343.

ROBBINS, STEPHENS. *Administración*. 5 ed. Mexico: Prentice Hall, 1996. p 271.

WERTHER, WILLIAM B. *Administración del Personal y el Recurso Humano*. 3 ed. México: Mc Graw Hill, 1993. p 189.

Anexo A. Cuadro Comparativo de los Servidores Públicos

EMPLEADOS PUBLICOS	EMPLEADOS OFICIALES
<p>Su vinculación se hace a través de un acto regla, esto es mediante una resolución de nombramiento y una acta de posesión.</p>	<p>Su vinculación se hace a través de un contrato a término indefinido.</p>
<p>Las condiciones del trabajo se imponen de conformidad con lo dispuesto por la ley.</p>	<p>Las condiciones de trabajo son acordadas por las partes del contrato.</p>
<p>La relación laboral se rige estrictamente por la ley. En los casos que la ley determina, hay situaciones que se definen a través de los acuerdos del Consejo Directivo.</p>	<p>La relación laboral se rige por el contrato de trabajo, por la Convención Colectiva de Trabajo que consagra prerrogativas extralegales, por el Reglamento de Trabajo, por el Manual de Normas Administrativas y en lo que no está previsto por estas normas, se acude a la ley.</p>
<p>En lo concerniente al derecho de asociación, según la Constitución Política, pueden conformar y hacer parte de asociaciones sindicales, pero no pueden negociar sus condiciones de trabajo y menos aún pueden participar en huelgas.</p>	<p>Tienen el derecho de asociación pleno, en el sentido de que pueden conformar y pertenecer a sindicatos, pueden negociar condiciones de trabajo extralegales a través de las convenciones Colectivas, y dentro de la etapa de negociación pueden declarar válidamente la huelga.</p>
<p>En lo concerniente al Régimen Disciplinario se aplica la Ley 200 de 1995, código disciplinario único. Este código establece que conductas son consideradas faltas disciplinarias, que sanciones se pueden aplicar y el procedimiento para la investigación y la sanción.</p>	<p>Se aplica también Código Disciplinario único</p>

Anexo B. Cuadro Distribución de Cargos

DPTO ADMTIVO Y FINANC	DPTO COMERCIAL
6 Profesional Universitario II	1 Supervisor de Lectores
7 Auxiliar Administrativo I	2 Digitadores
1 Supervisor presupuesto	1 Supervisor PQRs
1 Asistente I Contabilidad	1 Supervisor Revisiones
3 Auxiliar Administrativo II	1 Asistente I Facturación
1 Recepcionista	1 Inspector I
6 Auxiliar Administrativo III	1 Mecánico de Medidores
2 Auxiliar Servicios Generales	9 Lectores
1 Mensajero	2 Auxiliar PQRs
12 Profesional Universitario III	1 Revisor Domiciliarias
2 Asistente II	1 Revisor Instalaciones
5 Asistente III	1 Kardista
5 Conductores	1 Auxiliar de Reclamos
5 Ayudante Servicios Generales	1 Inspector II
1 Teleinformadora	1 Inspector Auxiliar
	1 Ayudante Matrículas
DPTO. PRODUCCIÓN	DPTO INFRAESTRUCTURA
1 Técnico Electromecánico	3 Tecnólogo
3 Operadores	6 Conductor Mecánico
6 Ayudantes de Operación	4 Coordinador Cuadrilla
1 Auxiliar Operativo I	1 Bodeguero
1 Bocatomero	7 Obrero Grado I
1 Fontanero	4 Obrero Grado II
	3 Obrero III
	43 Obreros Auxiliares

Anexo C. Formato Correspondencia Recibida

No. Rad	Fecha Recibido	Enviado por	Dirigido a	Objeto	Revisado	Responsable

Formato Correspondencia Enviada

No. Rad	Fecha Envio	Dirigido a	Enviado por	Objeto	Responsable	Aprobación
				Respuesta al oficio No. Rad y Fecha		

Anexo E. Formato Comfamiliar.

San Juan de Pasto, 30 de mayo de 2003

Señor (a)
JOSE LUIS HORMAZA
Asistente III

Cordial Saludo,

Me permito informarle que con el propósito de implementar el sistema de información de afiliados de Comfamiliar y en concordancia con la ley 789/2002 se solicita la siguiente información para que los trabajadores ingresen al sistema de afiliados, a quienes se le expedirá el respectivo carne para la utilización de los servicios en: recreación, turismo social, subsidio de vivienda, créditos famiempresas, etc.

Datos del trabajador

Dirección de residencia _____

Teléfono _____

Estado civil _____

Datos del cónyuge si se da el caso

Numero C.C _____

Primer apellido _____

Segundo apellido _____

Nombre _____

Salario _____

Espero contar con su valiosa colaboración al diligenciar esta información Y anexar fotocopia de la cédula.

JUAN CARLOS BOLAÑOS JIMENEZ
Jefe Sección de Talento Humano

Anexo F. Plantilla de los Documentos.

San Juan de Pasto, ____de ____ de 20__.

EL JEFE DE LA SECCION TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DE
OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO S.A. E.S.P.

HACE CONSTAR:


Que el señor(a) _____, identificado con cédula de ciudadanía No. _____ de _____ (_____), se encuentra vinculado a la Empresa desde el ____ de _____ de ____ ocupa el cargo de _____. Con sueldo básico de \$_____.

Se expide la presente para _____.


JUAN CARLOS BOLAÑOS JIMENEZ
Jefe Talento Humano

Anexo G Letreros para Hojas de Vida


Empleados Públicos

	
Apellidos:	Nombres:


Trabajadores Convencionados

	
Apellidos:	Nombres:

Trabajadores No Convencionados

	
Apellidos:	Nombres:

Jubilados

	
Apellidos:	Nombres:

Anexo H. Formato Carnet de Identificación


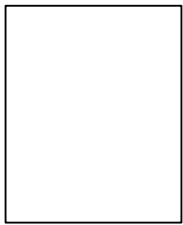
 <p>DATOS PERSONALES</p> <p>Nombres: Apellidos: Cédula: Cargo: Dependencia: Fecha de Ven</p>	
<p>ESTE CARNET ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE Y ACREDITA AL PORTADOR COMO TRABAJADOR DE ESTA EMPRESA, LE SOLICITAMOS A LAS AUTORIDADES COMPETENTES LA COLABORACIÓN NECESARIA PARA EL LIBRE DESARROLLO DE NUESTRAS ACTIVIDADES DENTRO DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN DE PASTO.</p> <p>_____ Jefe del Departamento Administrativo y Financiero</p>	

Figura 1 Organigrama General Empopasto

FIGURA No.1
EMPOPASTO S.A E.S.P

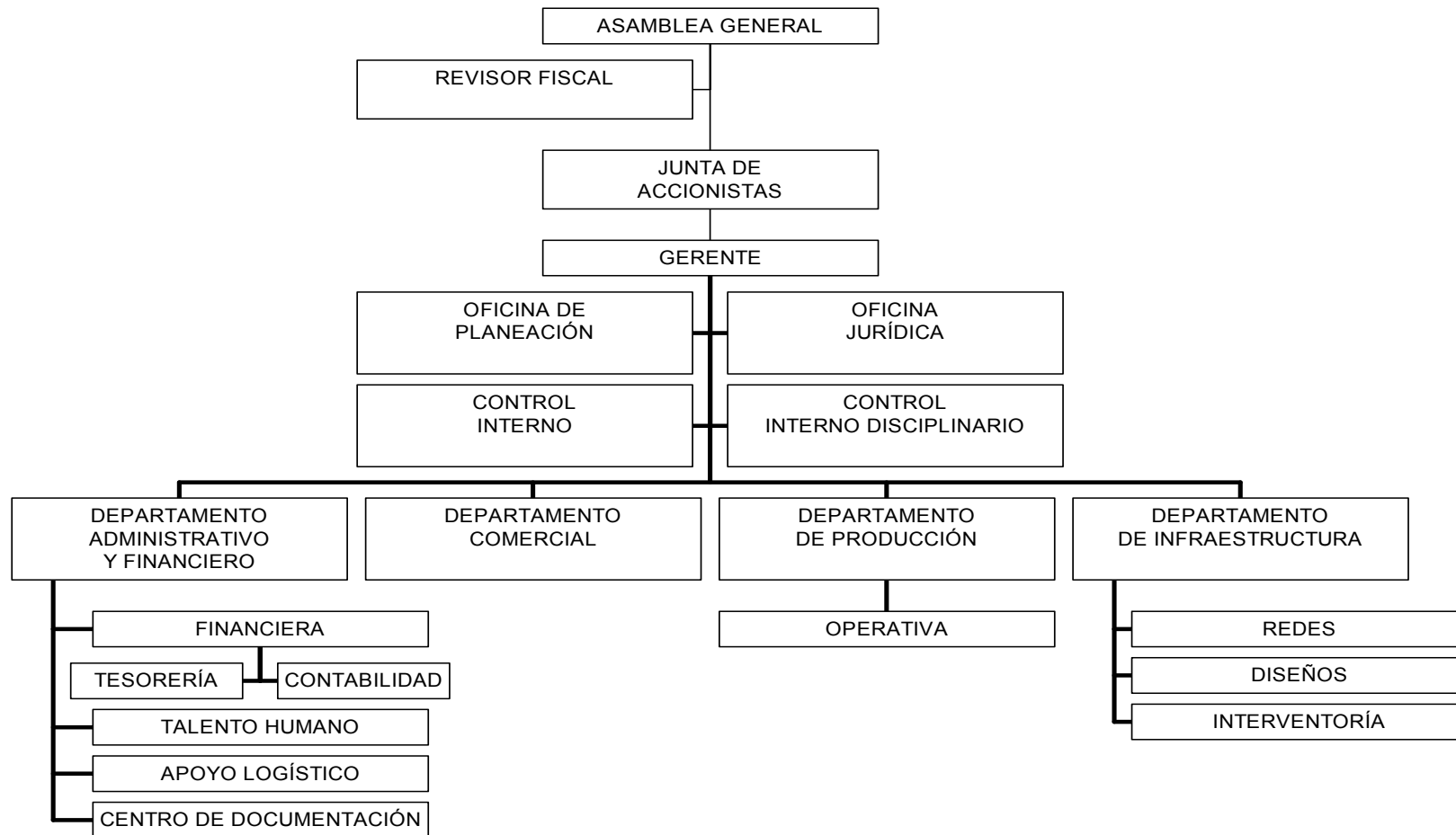


FIGURA 2 ORGANOS DE DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN

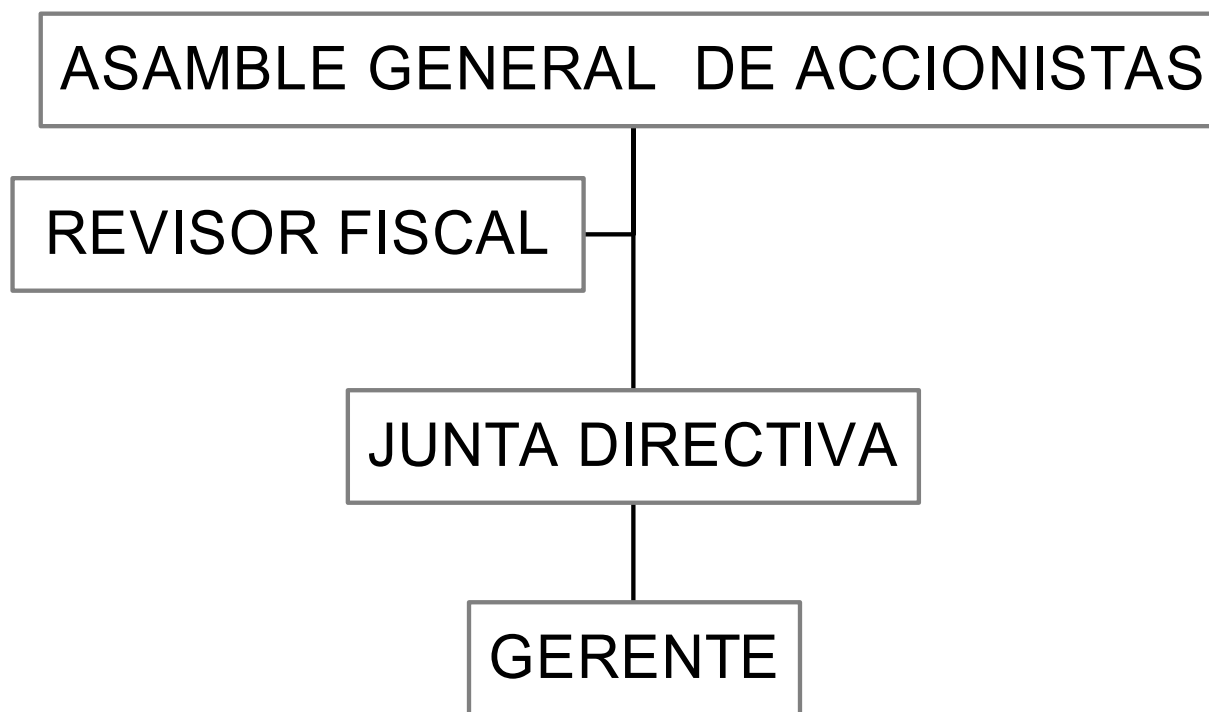


FIGURA 3 OFICINAS ASESORAS

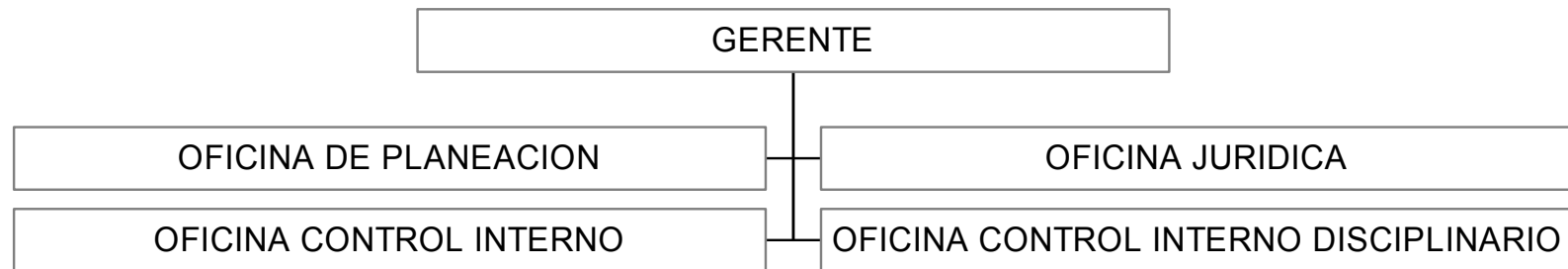


FIGURA 4 DEPARTAMENTALIZACIÓN

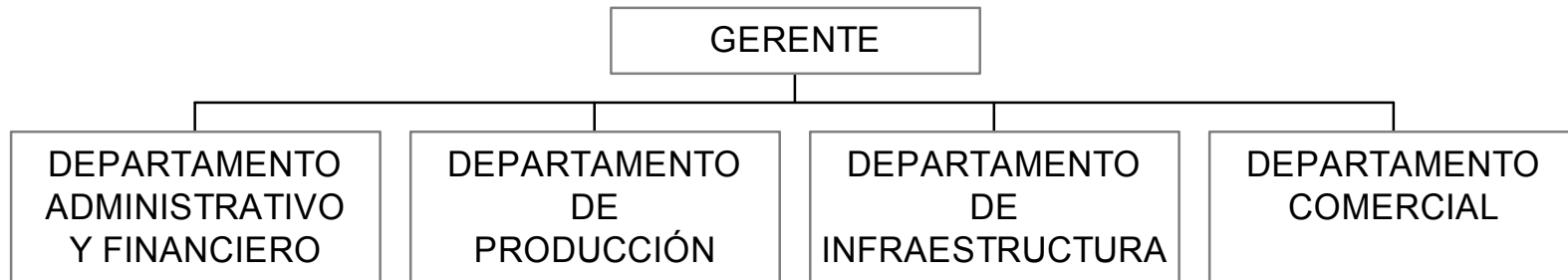


FIGURA 5 SECCIÓN TALENTO HUMANO

