 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 1

## Manual de procedimientos para el área de Recursos Humanos de la Alcaldía

### Municipal de Mocoa (Putumayo) al 2022

Andrea Ximena Rosero Chavarro

Facultad de Administración, Ciencias Económicas y Contables, Instituto Tecnológico del Putumayo, Tecnología en Gestión Empresarial y de la Innovación, Sexto Semestre

Informe Final de Pasantía

Esp. Marisol González Ossa


Asesora

Junio 20 de 2022

Notas de los Autores


“La información contenida en el presente informe, es responsabilidad de los autores”.

(par. 3, art. 6, Acuerdo 015 de 2021, Consejo Académico ITP)


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 2

## Tabla de Contenido


Resumen.....	10
Abstrac .....	11
Introducción .....	12
Planteamiento del Problema.....	13
Descripción .....	13
Formulación del problema: .....	16
Objetivos .....	17
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos.....	17
Marco Referencial.....	17
Antecedentes .....	17
Marco Teórico .....	22
Mejoramiento Continuo. ....	22
El origen de la mejora continua. ....	22
Estrategias para implementar el mejoramiento continuo .....	25
Diagnóstico estratégico – DOFA .....	27
Manual de Procedimientos .....	32
Indicadores de Gestión .....	37
Marco Contextual .....	39
Marco legal .....	44

 <small>El Saber como Arma de Vida</small>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 3


Metodología.....	46
Enfoque y tipo de Investigación.....	46
Métodos de Investigación .....	47
Fuentes .....	47
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	48
Población y Muestra.....	49
Unidad de Análisis .....	49
Categorías de Análisis.....	49
Resultados y Análisis .....	50
OB1. Diagnóstico del estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos en la alcaldía municipal de Mocoa .....	50
Indicadores de Gestión .....	62
Matriz de Hallazgos .....	67
DOFA.....	73
Diagnóstico .....	77
OB2. Definición de los procedimientos asociados a los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos en la alcaldía municipal de Mocoa.....	79
Proceso 1. Evaluación de desempeño .....	79
Flujograma .....	82
Proceso 2. Liquidación de prestaciones sociales.....	83
Flujograma. ....	84
.....	84

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 4


Proceso 3. Vacaciones y cesantías .....	85
Flujograma .....	87
Proceso 4. Solicitud de permiso .....	88
Flujograma .....	90
Proceso 5. Vinculación de personal .....	91
Flujograma .....	94
Proceso 6. Desvinculación del personal .....	95
Flujograma .....	98
Proceso 6. Expedición de certificados laborales .....	99
Flujograma .....	101
.....	101
Proceso 7. Archivar hojas de vida .....	102
Flujograma .....	104
OB3. Manual de procedimientos para el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa .....	105
Conclusiones .....	106
Recomendaciones.....	107
Referencia Bibliográficas.....	108
Anexos .....	114
Generalidades.....	167
Objetivo .....	167
Alcance .....	167

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 5


Clasificación de los Procesos de la Alcaldía del Municipio de Mocoa, Putumayo. ....	167
Procesos Estratégicos.....	167
Procesos Misionales.....	168
Procesos de Apoyo o Transversales .....	168
Procesos de Verificación .....	168
Gráfica de Procesos .....	169
Simbología para el Diseño de Procedimientos a Través de Diagramas de Flujo. ....	170
Procedimientos Proceso Gestión del Talento Humano.....	172
Evaluación de Desempeño.....	172
Objetivo.....	172
Alcance.....	172
Definiciones .....	173
Documentos de Referencia .....	173
Desarrollo.....	173
Flujograma .....	176
Liquidación de Prestaciones Sociales.....	177
Objetivo.....	177
Alcance.....	177
Definiciones.....	177
Documentos de Referencia .....	177
Desarrollo.....	178
Flujograma.....	179

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 6

Vacaciones y Cesantías.....	180
Objetivo.....	180
Alcance.....	180
Definiciones .....	180
Documentos de Referencia .....	180
Desarrollo.....	181
Flujograma. ....	183
Solicitud de Permiso .....	184
Objeto.....	184
Alcance.....	184
Definiciones .....	184
Documentos de Referencia .....	184
Desarrollo.....	184
Flujograma .....	187
Vinculación del Personal .....	188
Objeto.....	188
Alcance.....	188
Definiciones. ....	188
Documentos de Referencia. ....	188
Desarrollo.....	188
Flujograma .....	192
Desvinculación del Personal.....	193

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 7

Objeto.....	193
Alcance.....	193
Definiciones .....	193
Documentos de referencia.....	193
Desarrollo.....	193
Flujograma .....	197
Expedición de Certificados Laborales .....	198
Objeto.....	198
Alcance.....	198
Definiciones .....	198
Documentos de referencia.....	198
Desarrollo.....	198
Flujograma .....	201
Archivar Hojas de Vida. ....	202
Objeto.....	202
Alcance.....	202
Definiciones .....	202
Documentos de Referencia .....	202
Desarrollo.....	202
Flujograma .....	204
Glosario y Terminología Usada en la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos.....	205

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 8


### Lista de Tablas

Tabla 1 Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	48
Tabla 2: Indicadores MIPG.....	63
Tabla 3. Matriz de Hallazgos .....	67
Tabla 4 DOFA Área de Recursos Humanos Alcaldía de Mocoa.....	74
Tabla 5 Diagnostico estratégico .....	78


### Lista de Ilustraciones

Figura 1 <i>Organigrama Alcaldía Municipal de Mocoa</i> .....	14
Figura 2 <i>Diseño organizacional área de Recursos Humanos</i> .....	15
Figura 3 Los 10 mandamientos Kaisen.....	24
Figura 4: Matriz DOFA.....	30
Figura 5: Diagrama de flujo .....	36
Figura 6: Ejemplo de proceso de gestión .....	38
Figura 7 Localización de Putumayo.....	39
Figura 8 Mapa de Mocoa .....	40
Figura 9: Escudo de Mocoa.....	40
Figura 10: Bandera de Mocoa Putumayo.....	42
Figura 11: Diseño metodológico.....	49
Figura 12: Sistema de Gestión de Calidad .....	54
Figura 13: Mapa de procesos .....	62

### Lista de Anexos

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 9

Anexo A Ficha Resumen .....	114
Anexo B Bitácora de Observación .....	123
Anexo C Ficha de entrevista .....	141
Anexo D Matriz de Hallazgos.....	151
Anexo E DOFAS .....	157
Anexo F Manual de procesos y procedimientos .....	162


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 10

## Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de brindarle a la Alcaldía de Mocoa (Putumayo), un instrumento administrativo que contribuya con el mejoramiento continuo de los principales procesos que se desarrollan en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Pública que orienta su devenir. El objetivo general fue el diseño del manual de procedimientos para el área de talento humano adscrita a la Secretaría Financiera y Administrativa de la Alcaldía de Mocoa (Putumayo). Para lograrlo se desarrollaron los siguientes objetivos específicos, en primer lugar, el diagnóstico del estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el área; luego la definición procedimental de cada uno de los procesos administrativos existentes; y finalmente el diseño de la versión 0 del manual de procedimientos para el área de recursos humanos de la Alcaldía de Mocoa (Putumayo).

La pasantía como proceso de investigación descriptiva, no experimental, documental y aplicada, se desarrolló desde el enfoque cualitativo y bajo los métodos analítico-sintético y descriptivo. Utilizó como técnicas la entrevista, la investigación documental y la observación directa. El resultado final fue el Manual de Procedimientos diseñado y validado en su versión 0, que contiene la información más relevante y necesaria para que los colaboradores de la entidad puedan realizar su trabajo de forma eficiente; en él, cada procedimiento contiene la descripción de las actividades que se realizan, así como su representación gráfica a través de flujogramas, el marco normativo y regulatorio dentro del cual se desarrollan.

*Palabras clave: Mejoramiento Continuo, Procesos, Procedimientos, Manual.*


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 11

### Abstrac

This research work was carried out with the purpose of providing the Mayor's Office of Mocoa (Putumayo), an administrative instrument that contributes to the continuous improvement of the main processes that are developed within the framework of the Integrated Model of Planning and Public Management that guides its future. The general objective was the design of the manual of procedures for the area of human talent attached to the Financial and Administrative Secretariat of the Mayor's Office of Mocoa (Putumayo). To achieve this, the following specific objectives were developed, firstly, the diagnosis of the current state of the administrative processes developed by the area; then the procedural definition of each of the existing administrative processes; and finally the design of version 0 of the manual of procedures for the human resources area of the Mayor's Office of Mocoa (Putumayo).

The internship as a descriptive, non-experimental, documentary and applied research process, was developed from the qualitative approach and under the analytical-synthetic and descriptive methods. He used interview, documentary research and direct observation as techniques. The final result was the Manual of Procedures designed and validated in its version 0, which contains the most relevant and necessary information so that the collaborators of the entity can carry out their work efficiently; in it, each procedure contains the description of the activities that are carried out, as well as their graphic representation through flowcharts, the normative and regulatory framework within which they are developed.

**Keywords:** *Continuous Improvement, Processes, Procedures, Manual.*

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 12


## Introducción

El desarrollo de la pasantía, objeto del presente informe final, fue realizado en la Alcaldía de Mocoa (Putumayo), en el área de Recursos Humanos, adscrita a la Secretaría Financiera y Administrativa. Su objetivo fue el diseño del manual de procedimientos para dicha área, a través del diagnóstico del estado actual de los procesos, la definición procedimental de los mismos y el desarrollo de la versión 0 del manual.

El producto fue ajustado y validado en el marco del MPIG y el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad. Su formulación y desarrollo se realizó mediante una investigación cualitativa de tipo descriptiva, transeccional, no experimental y documental. Las técnicas de investigación aplicadas fueron la entrevista, la observación directa y la revisión documental.

Los métodos investigativos ejecutados fueron el analítico-sintético y el descriptivo; y los instrumentos de análisis fueron la matriz DOFA, la matriz de hallazgos y el análisis de procesos. Los procesos definidos procedimentalmente fueron: la liquidación de prestaciones sociales, la evaluación de desempeño, la liquidación de vacaciones y primas de servicios, los trámites laborales como solicitudes de permiso y licencias, la vinculación de personal, la expedición de certificados laborales y el archivo de hojas de vida.

El resultado final fue el Manual de Procedimientos diseñado y validado en su versión 0, que contiene la información más relevante y necesaria para que los colaboradores de la entidad puedan realizar su trabajo de forma eficiente; en él, cada procedimiento contiene la descripción de las actividades que se realizan, así como su representación gráfica a través de flujogramas, el marco normativo y regulatorio dentro del cual se desarrollan.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 13


## Planteamiento del Problema

### Descripción

Desde el campo empresarial, según Múnera (2002), Manual “es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización” (P.2) y Procedimiento según Prieto (1997), “es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente” (P.2). Gómez (1997) lo describe así “El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas” (P.4).

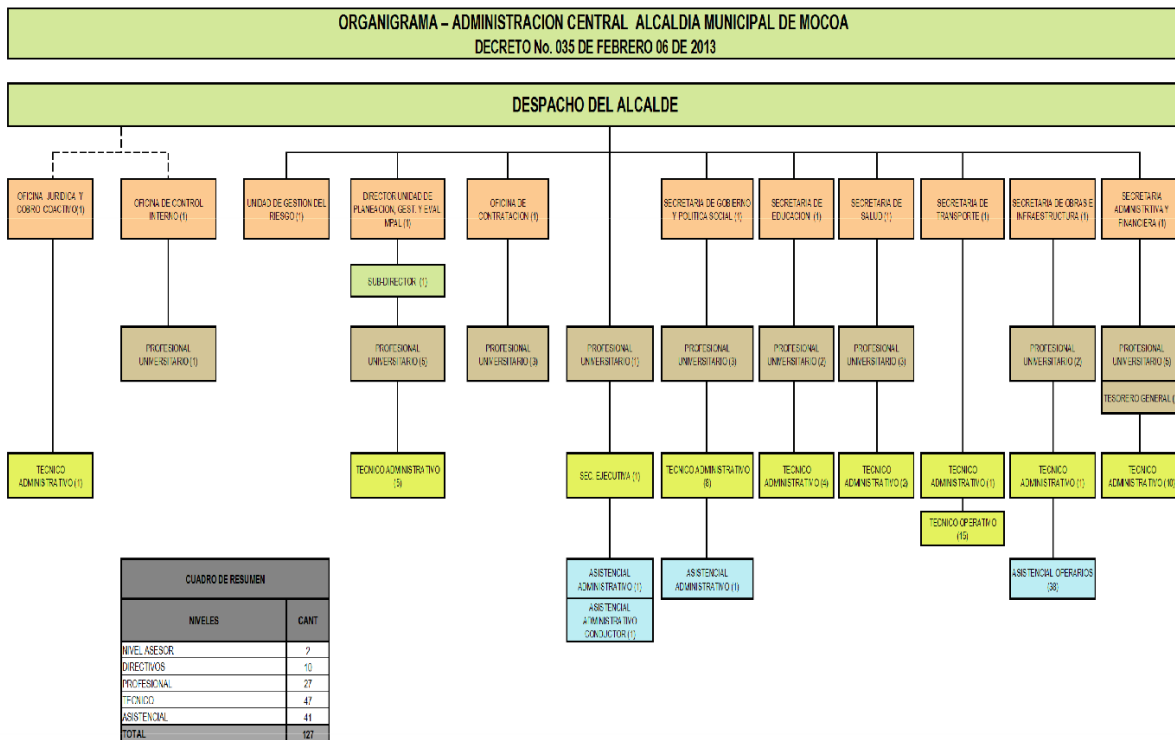
De acuerdo con la definición anterior se evidencia que la ausencia de este documento es imprescindible dentro de la entidad, porque es una de las mejores herramientas para plasmar procesos y actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente (Vergara, 2017). En este sentido, el hecho de no contar con un manual de procedimientos genera en la entidad retrasos, falta de competitividad en los procesos realizados tanto por nuevos empleados como por antiguos, a causa de que, tal vez estos procesos no sean eficientes, y a medida que ha pasado el tiempo se ha seguido transmitiendo este conocimiento.

Desde la estructura organizacional de la alcaldía de Mocoa (organigrama), se aprecia una estructura funcional representativa y tradicional de las organizaciones gubernamentales, donde se muestra la máxima autoridad representada por el Alcalde, seguido de las seis secretarías de despacho: Gobierno/Política Social, Financiera/Administrativa, Educación/Cultura, Salud,

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 14


Transito/Transporte y Obras/Infraestructura, con su equipo respectivo conformado por profesionales, auxiliares, asesores de las subdivisiones que corresponden a cada secretaría (Alcaldía de Mocoa, 2021).

Figura 1 Organigrama Alcaldía Municipal de Mocoa



Nota: Tomado de (Alcaldía de Mocoa, 2022)

Desde este diseño, el área de Recursos Humanos se encarga de administrar, gestionar y coordinar todos los procesos correspondientes a: diseño y análisis de los puestos de trabajo, el reclutamiento/contratación y la selección de personal, la formación y el desarrollo, la compensación y los beneficios, la gestión del rendimiento, las relaciones con los directivos y las relaciones laborales. (Alcaldía de Mocoa, 2022)

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 15


**Figura 2** *Diseño organizacional área de Recursos Humanos*



Tomado de: (foleleplus, s.f)

Para el óptimo desarrollo de sus funciones, se ha determinado como una prioridad la realización del manual de procedimientos del área de Recursos Humanos, a fin de elevar los indicadores de eficiencia, reducir los errores operativos en liquidaciones, tomar decisiones estratégicas e incluso para que todas las secretarías conozcan sobre sus responsabilidades y alcance, es decir, que todo el personal sepa a grandes rasgos cómo funciona, cuáles son sus objetivos, responsabilidades y políticas. De esta manera se facilita la información sobre la ejecución de los procesos, y todos tendrían la capacidad de detectar errores en los procesos y así proponer mejoras en los procedimientos e incluso se facilita la inducción a nuevos colaboradores, y en general, se mejorarán los procesos administrativos.

En el área laboran cuatro empleados, cuyo desempeño mejorará notablemente si tienen claridad sobre sus tareas, responsabilidades, productos y tiempos de ejecución desde la alineación estratégica con los macroprocesos misionales y transversales de la entidad; esto,

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 16

además, representan una posible mejoría en los indicadores de gestión (kpi), asignados: indicador de cumplimiento, evaluación, eficiencia, eficacia y de gestión.


De acuerdo con Villagra (2016), los indicadores cumplen cuatro roles claves en la gestión de las organizaciones: ayudan a precisar propósitos y objetivos, facilitan la evaluación del desempeño a todo nivel, permiten tomar decisiones con base en datos y análisis, se puede determinar el cumplimiento de los propósitos organizacionales. Son factores primordiales a la hora de reducir riesgos legales, delimitación analítica de responsabilidades, fortalecimiento del sistema administrativo, mayor comprensión entre emisor y receptor de información y mayor competitividad a la hora de cumplir indicadores.

En este orden de ideas independiente del rubro y tamaño de la compañía, si se quiere crecer, ser competitivos, obtener rentabilidad y cumplir de manera eficiente los objetivos, es necesario adoptar buenas prácticas empresariales. Por lo tanto, el manual de procedimientos es una de las herramientas que no puede faltar, ya que es el documento básico que explica qué es la empresa, qué hace y cómo, en el día a día (E-Commerce, 2021).

Dado el poco personal con que cuenta el área, es necesario recurrir al apoyo que le pueda brindar la academia, en este caso, el Instituto Tecnológico del Putumayo. Para ello, se ha diseñado el desarrollo de un trabajo de grado para ciclo tecnológico en modalidad pasantía que pretende resolver la siguiente pregunta de investigación:

### **Formulación del problema:**

*¿Cómo diseñar un manual de procedimientos que mejore la gestión administrativa en el Área de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa al 2022?*

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 17

## Objetivos

### *Objetivo General*

Diseñar el manual de procedimientos para el Área de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa al 2022.

### *Objetivos Específicos*

OB1. Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.

OB2. Definir los procedimientos asociados a los procesos administrativos desarrollados en el Área Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.

OB3. Desarrollar un manual de procedimientos en el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.

## Marco Referencial

### Antecedentes


Revisada la literatura existente en diversos repositorios de instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional se encontraron los siguientes documentos similares en los últimos años que sirvieron de referentes académicos:

A. Título: “Manual de procedimientos para la optimización de la gestión de talento humano en la empresa Servitorno”

Autora: Samantha Abigail Espinoza Riofrío

Tipo de documento: Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas.

Año:2021

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 18

Lugar: Ambato-Ecuador


Descripción: El desarrollo de la presente investigación se fundamentó en establecer una herramienta adecuada y colaborativa, para que los procedimientos se realicen de forma óptima, buscando que exista una mejor gestión en el área de talento humano. Además, se menciona que el capital humano es un valioso recurso en el desarrollo y desempeño empresarial ya que por medio de este se da cumplimiento a los objetivos, metas y propósitos que la empresa se ha trazado, es por ello que debe estar capacitado y orientados correctamente. En este sentido desde la investigación descriptiva y enfoque cualitativo identificaron características de los procesos, duplicidad de actividades y procedimientos susceptibles a mejora. Una vez identificadas las funciones finalizaron el proceso con el diseño del manual de procesos y procedimientos en el que se incorporan flujogramas a fin de dar claridad a los procesos. Sus conclusiones hondaron en que a partir de la implementación de los manuales se optimizan los procesos internos, aumentaron la eficiencia a fin de cumplir a cabalidad los objetivos y actividades, se elimina la duplicidad de actividades y se reducen los tiempos en el cumplimiento de actividades.

B. Título: Elaboración de un manual de procedimientos para la elaboración de expedientes para contrataciones estatales para la empresa Laboratorios del Sur S.A.

Autora: Elizabeth Ortiz Gil

Tipo de documento: Proyecto empresarial Para optar por el grado de: licenciado en administración de empresas

Año:2019

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 19

Lugar: Lima-Perú

Descripción: El tema que aborda el presente proyecto gira en torno a la necesidad de la empresa Laboratorios del Sur S.A. de contar con un manual de procedimientos para la elaboración de expedientes para contrataciones estatales. Este trabajo esta dividido en cuatro capítulos. En el primero, se describen los conceptos relacionados a las contrataciones estatales y los procesos de contrataciones estatales a nivel mundial y en Perú, así como los organismos encargados de realizar el control de los mismos en los distintos países. En el segundo, se evalúa y analiza el desempeño de la empresa Laboratorios del Sur SA en relación a la elaboración de los expedientes para los procesos de contrataciones estatales. En el tercer capítulo se establece la propuesta de mejora para la empresa. Y finalmente, en el cuarto capítulo se detalla el impacto económico de la aplicación del manual para la empresa Laboratorios del Sur S.A y otros beneficios no económicos relacionados a su implementación. Sus conclusiones hondaron en que se aprovechara mejor el Talento Humano (personal) mejorara el clima laboral y se reducirán errores además de que el personal tendrá mayor confianza en el desempeño de sus funciones.


C. Título: Elaboración e implementación del manual de procedimientos para el control de inventario en una empresa distribuidora

Autora: Evelyn Lizet Serech Enríquez

Tipo de documento: Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial.

Año: 2019

Lugar: Guatemala

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 20

Descripción: El proyecto de elaboración e implementación del manual de procedimientos inicia con el diagnóstico de la empresa distribuidora, donde se obtiene conocimiento sobre el proceso de distribución de productos, la estructura organizacional y las fuerzas internas y externas que la empresa posee. Se investigó sobre las actividades de control existentes, sobre los puntos críticos y demás información importante que crea un parámetro revelador de la situación actual de la empresa; con base en el diagnóstico realizado se definieron los procedimientos a describirse dentro del manual. Luego de implementado el manual dentro de la empresa distribuidora, se generó el seguimiento, el cual consiste en evaluaciones periódicas para mantener el manual actualizado y continuar obteniendo los mejores beneficios. Sus conclusiones hondaron en que el manual de procedimientos fue de gran importancia para reducir tiempo en la distribución, además de mencionar que un factor importante para que este funcione dentro de las organizaciones es la capacitación oportuna y clara del personal.

D. Título: Diseño de manual de procedimientos para compras en la empresa Geoambiental SA, con base en la norma ISO 9001:2008.


Tipo de documento: Trabajo de grado para optar por el título de Contador(a) Publica

Autora: Adriana Herrera Chaparro

Año:2016

Lugar: Colombia- Bogotá Dc

Descripción: El presente trabajo de grado busca realizar un manual de procedimientos para el área de compras con base en la norma ISO 9001:2008 que le permitirá

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 21

estandarizar, mejorar y controlar el desarrollo del proceso sufriendo necesidades, para el desarrollo de este, en primera instancia se investigó los requerimientos que exige la norma, con base a un enfoque cualitativo y métodos como la observación e instrumentos como la encuesta. En segunda instancia realizar un diagnóstico interno y externo por medio de herramientas como la DOFA y POAM. Sus conclusiones giraron en torno al mejoramiento de los procesos con base al diagnóstico a fin de corregir falencias y evitar pérdidas de recursos.

E. Título: Manual de procesos y funciones empresa da salud multiétnica del cauca DMC Ltda.


Tipo de documento: Trabajo de Grado para optar por el título de Administrador de Empresas

Autor: Deivid Anderson Cruz Arteaga

Año:2012

Lugar: Cali- Colombia

Descripción: el desarrollo del presente trabajo tuvo función principal realizar la elaboración de un manual de procesos y funciones, donde en primera instancia se recolecto información de la empresa, en segunda instancia consultas bibliográficas y en tercera instancia información recolectada en conjunto con los funcionarios. Se utilizo metodología de tipo descriptivo y métodos como la observación y la entrevista. Lo que ellos buscaban para la empresa es asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad; en este sentido, se identificaron y estructuraron los procesos con base a las funciones del personal. Se resalta que con la implementación del manual de

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 22

procesos y funciones hubo optimización de los tiempos en las labores establecidas de los funcionarios sacándole mayor provecho a las actitudes y aptitudes del personal perteneciente a la empresa, además permitirá identificar a futuro los problemas con mayor rapidez y claridad que se pueden presentar al interior de la empresa, para la toma de decisiones y la mejora continúa

## Marco Teórico

### *Mejoramiento Continuo.*


Uno de los conceptos más antiguos sobre la mejora continua pero que a pesar de ello se mantiene vigente es el de James Harrington (1993), quien piensa que: La mejora continua se trata de mejorar un proceso, cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del tipo de asignación que le otorgue el empresario y del proceso.

(Mejora continua, s.f.)

Según Gutiérrez (2010) “La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño”

### *El origen de la mejora continua.*


La mejora continua tiene su origen en Japón, en la filosofía de trabajo Kaizen, que se basa en el precepto de que “Hoy mejor que ayer, y mañana mejor que hoy”. Aunque ya se había utilizado antes el concepto de la mejora continua, fue la marca japonesa Toyota quien popularizó el término y terminó por convertirlo en toda una filosofía de empresa. (Planeta, Formación y

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 23

Universidades, 2021); la evolución fue gracias a que, en tiempos de post segunda guerra mundial, Japón recibió las herramientas estadísticas del occidente que armonizaron y se fusionaron perfectamente con la filosofía japonesa. Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, la economía de Japón debía iniciar su camino de reconstrucción y recuperación. Durante la ocupación de las fuerzas aliadas lideradas por Estados Unidos (1945 – 1952) los esfuerzos de reconstrucción de todos los sectores de la Industria Japonesa fueron liderados por el General Douglas MacArthur.

Japón estaba viviendo por primera vez presencia de ocupación extranjera y necesitaría técnicas de calidad y gestión modernas para avanzar en su reconstrucción, por lo que pronto comenzaron a llegar catedráticos de prestigiosas Universidades, entre ellos el estadístico y profesor de la Universidad de Columbia, William Edwards Deming. Bajo este escenario Edward Deming en agosto de 1950 en el Centro de Convención Hakone en Tokio expuso una elocuente conferencia llamada “Estadística de la Calidad del Producto” donde definió 14 principios gerenciales y el ciclo PDCA (del inglés Plan, Do, Check, Act) como una estrategia de mejora continúa conocida hoy en día como espiral de mejora continua o ciclo de calidad basados en los conceptos ideados por Walter A. Shewhart. Esta conferencia fue de gran inspiración para la audiencia conformada por los líderes empresariales de la industria manufacturera que en ese momento era una industria sinónimo de productos baratos y de mala calidad y con un total desconocimiento de las herramientas estadísticas de estándares internacionales.

En 1986 Masaaki Imai publicó en Estados Unidos el libro “KAIZEN, La clave de la ventaja competitiva japonesa”, por lo que el término fue ampliamente conocido en occidente y se

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 24

trabajo como “mejoramiento continuo” que involucra a gerentes y trabajadores de la organización.


Adicionalmente, la población estaba pasando por un colapso síquico muy profundo llamado "condición kyodatsu" que quiere decir sin ganas de vivir. Fue una manifestación colectiva que muchos denominaron "el gran enemigo que podría destruir Japón". Un gran número de japoneses perecieron ante las adversidades, sin embargo, muchos sí lograron salir adelante. Ese pueblo resiliente tenía arraigado los conceptos milenarios Kaizen que literalmente significa “cambio para mejorar” y es interpretado como hacer algo mejor mediante el esfuerzo y Ganbaru que se traduce como “dar lo mejor de uno mismo”, o su aplicación social (colaboración) que en ese momento se aplicaba a superar la dificultad ante un país devastado por la guerra.

En la actualidad, Kaizen es el corazón de Lean Manufacturing (Sistema de Producción Toyota) y es el marco conceptual base de mejora continua para las normas ISO 9001 que, hasta el día de hoy, sigue creando valor y forjando ventaja competitiva para muchas compañías e industrias. (Vargas, 2022)

### Figura 3 Los 10 mandamientos Kaisen

- 1 DESCARTA LAS IDEAS PRECONCEBIDAS
- 2 BUSCA LA FORMA DE REALIZAR LAS IDEAS VIABLES
- 3 ACTÚA CON RAPIDEZ EN LAS MEJORAS
- 4 ADOPTA LA SOLUCIÓN SIMPLE, NO LA PERFECTA
- 5 CORRIGE LOS ERRORES INMEDIATAMENTE
- 6 CONVIERTE LOS PROBLEMAS EN IDEAS
- 7 BUSCA LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA
- 8 ACEPTA LAS IDEAS DE VARIAS PERSONAS
- 9 PRUEBA Y VALIDA LAS MEJORAS
- 10 LA MEJORA NO TIENE FIN

Tomado de: (acmplean, s.f.)

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 25

### ***Estrategias para implementar el mejoramiento continuo***


Hay cuatro factores que son esenciales para los programas exitosos de mejora continua:

**Liderazgo:** el apoyo del equipo de liderazgo de una organización generalmente se cita como el factor número uno para el éxito de una iniciativa de mejora continua. Los líderes deben exhibir comportamientos que no solo demuestren apoyo a la iniciativa sino también los comportamientos que desean que todos los empleados emulen. Si no hay un soporte adecuado para implementar un programa de mejora continua, entonces el equipo encargado de implementarlo estará operando en lo que será, en efecto, una serie de esfuerzos aislados.

**Enfoque basado en la prevención y no en la solución:** ningún individuo, equipo o compañía puede implementar cambios si no tienen el tiempo o la capacidad mental para hacerlo. El problema es que a menudo son los mismos problemas que deben solucionarse los que están creando una serie de “incidentes” que constantemente distraen a los gerentes de resolver la causa raíz de sus problemas. Peor aún, algunas culturas de la compañía celebran y recompensan a aquellos empleados y gerentes que solucionan la mayoría de los incidentes, lo que elimina los incentivos para prevenir esos incidentes.

**Constancia:** este enfoque implacable e inquebrantable en la mejora es fundamental para mantener las mejoras del proceso a largo plazo. Los cambios deben mantener el impulso para garantizar que no se olviden y no se detengan por fatiga o resistencia. Los programas exitosos de mejora continua entienden que la mejora no es simplemente una iniciativa de gestión, sino una práctica a largo plazo que necesita impregnar todo lo que hace una organización.


**Cambiar la mentalidad a largo plazo:** los gerentes a menudo se centran en si van a cumplir sus objetivos mensuales o trimestrales y puede ser muy difícil priorizar las mejoras que

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 26

solo tendrán un impacto a largo plazo. Como resultado, la mejora continua se trata tanto de la mentalidad como de las acciones. La empresa necesita comenzar a analizar el impacto a largo plazo del trabajo que está haciendo y comprender que se puede tolerar una caída trimestral en el rendimiento si esto significa que, a largo plazo, la empresa está en una mejor posición, tanto financiera como económicamente. para ofrecer productos y servicios sobresalientes a sus clientes. (Atico, 2022)

### **Método de las 5S**

- Ordenar: Clasifica los materiales, manteniendo solo los elementos esenciales necesarios para completar las tareas.
- Poner en orden: Asegúrate de que todos los artículos estén organizados y que cada artículo tenga un lugar designado. Organiza todos los elementos que quedan en el lugar de trabajo de manera lógica para que las tareas sean más fáciles de completar para los trabajadores.
- Brillar: Esfuerzos proactivos para mantener las áreas de trabajo limpias y ordenadas para garantizar un trabajo con un propósito específico. Esto significa limpiar y mantener el espacio de trabajo organizado.
- Estandarizar: Crea un conjunto de estándares para la organización y los procesos. En esencia, aquí es donde coges las primeras tres S y estableces reglas sobre cómo y cuándo se realizarán estas tareas.
- Sostener: Mantener nuevas prácticas y realizar auditorías para mantener la disciplina. Esto significa que las cuatro S anteriores deben continuar con el tiempo. Esto se logra

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETENILLO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 27

desarrollando un sentido de autodisciplina en los empleados que participarán en 5S.


(Atico, 2022)

### ***Diagnóstico estratégico – DOFA***

Según Scott (2009) citado en (Castro Castro & Peralta Tinoco, 2014, pág. 7) “El Diagnóstico Estratégico es el punto de partida de todo el proceso de planeación estratégico y esto se debe a que en las organizaciones es imprescindible conocer los eventos del macro y micro entorno y su manera de manifestación, lo cual permitirá saber cómo pueden influir los mismos en los valores de los miembros de la organización y en las potencialidades necesarias para poder cumplir la misión y lograr la visión y en relación con ello establecer los valores necesarios para enfrentar dichos eventos sin que impacten de manera negativa el sistema de creencias y valores básicos de los integrantes de la organización.

Los diagnósticos estratégicos son instrumentos necesarios para las empresas de cualquier índole, ya que con este se obtiene la situación real en la que se encuentra un negocio, esta herramienta facilita la toma de decisiones a los propietarios y gerentes de cualquier organización. Los diagnósticos estratégicos son herramientas importantes que ayudan a conocer a los gerentes y dueños de negocios la situación que se encuentra la empresa, cuáles son sus puntos fuertes y cuáles son sus puntos débiles, también los elementos del entorno externo que podría aprovechar para su beneficio. (Castro Castro & Peralta Tinoco, 2014)

Según (Ocampo, 2011) citado en (Alvarez Tello y otros, 2014) “El diagnóstico estratégico se define como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización y del entorno que lo rodea, generando ideas para determinar la orientación que se puede dar a la empresa para escenarios futuros”

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 28


Según Global Lean (2013) citado en (Alvarez Tello y otros, 2014, pág. 6) los principales objetivos del diagnóstico estratégico son:

- Obtener una apreciación de las áreas operativas a analizar.
- Identificar cuáles son los problemas actuales de la organización.
- Evaluar las estrategias de mejora.
- Identificar las oportunidades de mejora, que se puedan poner en marcha de forma inmediata

### **Origen de Diagnostico Estratégico.**

El autor George Steiner (1983) nos dice sobre el origen del planeamiento estratégico, o planeación estratégica formal (como el la denomina) fue introducida por primera vez a mediados de 1950, en algunas de las empresas comerciales más importantes de aquel tiempo, denominándolo sistema de planeación a largo plazo. Hasta ese entonces era predominante la dirección y planeación a largo plazo.

Por otro lado, según Drucker (1997) citado por Jimenez et al (2021) orienta el origen en concordancia con la economía a nivel mundial la cual presento un crecimiento en las últimas cuatro décadas de manera acelerada que en cualquier otra época desde la Revolución industrial del siglo XVIII. En donde se reconoce la intervención de varios factores; donde el más significativo ha sido el cambio de estructura de los mercados, que se manifiesta a través de la inauguración de los mercados de las grandes potencias a nivel mundial; otra señal que se presentó fue cuando las grandes potencias empezaron a inducir a economías como Brasil, India y China, con el fin de hacerlas participar en el nuevo contexto mundial, por ejemplo acceder a

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 29

suministrar mano de obra a bajo costo y aceptar abrir sus mercados a los productos de las grandes corporaciones norteamericanas y europeas, dando forma a un gran socio comercial.

Por lo anterior, podemos decir que el diagnóstico estratégico le permite a la organización tomar las decisiones adecuadas teniendo en cuenta la variabilidad en la economía a raíz de la globalización (Morstadt y Bello, 2018) citado Jimenez et al (2021) siendo esto un impacto de gran peso porque de acuerdo con la razón de ser de la organización, puede que se vea afectada por los factores externos que dependen de su estrategia, como por ejemplo el aumento de precios de las maquinarias, los insumos, entre otros.

**Etapas del Diagnóstico Estratégico.** Las etapas del planeamiento estratégico que se van a desarrollar a continuación comprenden los pasos que comúnmente abarca, como son:

- El análisis del entorno
- El análisis organizacional
- Redefinir o definir la visión, misión y formular las estrategias alternativas.

Las metodologías que se han aplicado para el desarrollo de estas etapas son la cadena de valor para el análisis organizacional y la matriz FODA para la formulación de las estrategias. Asimismo, se han hecho uso de herramientas como la Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE) y la matriz de Evaluación del factor Interno (EFI) para determinar las posiciones estratégicas externas e internas de la unidad de formación, necesarias para definir, misión y objetivos de la organización.


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 30


Figura 4: Matriz DOFA

DOFA	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	FO: Estrategia de éxito	DO: Estrategia de adaptación
Amenazas	FA: Estrategia de reacción	DA: Estrategia de supervivencia

Nota: Tomado de (Betancourt, 2018)

**Análisis externo o análisis del entorno.** Son los factores externos que indirecta o potencialmente condicionado el comportamiento de la organización, e incluyen sobre el desarrollo de sus actividades. Tiene como fin relacionar a la organización con su entorno, identificando los aspectos positivos, denominados oportunidades, y los aspectos negativos llamados amenazas.

Se analizarán variables de orden económico, socio-cultural, político-legal, tecnológico; y el segundo está conformado por variables que afectan más directamente a la organización, como los usuarios, proveedores, política sectorial, competencia y tecnología apropiada. Una vez definidas las oportunidades y riesgos del entorno, se procederá a establecer la posición estratégica externa, para lo cual se aplicara la Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE), que resumirá las oportunidades y riesgos del entorno.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 31


**Análisis Interno u Organizacional.** Consiste en evaluar la situación presente de la organización para identificar las fortalezas, o aspectos que contribuyen positivamente a la gestión, y debilidades, o aspectos negativos que obstaculizan el adecuado desempeño de la organización.

Los factores a analizar serán la visión, misión, objetivos y estrategias de la organización; asimismo aspectos tales como los recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos económicos, infraestructura y equipos, productos y servicios, procesos, cultura organizacional, etc.

La autora Corral señala que es convenientemente evaluar tanto la situación de la unidad de información como de la organización de la que depende. Es aconsejable iniciar con una reseña histórica de la organización y su unidad de información, para un mejor entendimiento de cómo llegaron a su estado actual, para luego dar paso al diagnóstico de sus recursos y servicios. El propósito aquí es encontrar los vacíos entre la situación actual y las necesidades futuras anticipadas (Armijo, s.f., p.18)

**Diagnostico estratégico y el manual de procedimientos.** el diagnostico estratégico se realiza en todas las empresas, para saber evaluar la situación de la organización, lo cual incluye el análisis dentro y fuera de la organización, es decir interno y externo. El éxito de las organizaciones resulta de la ejecución de estrategias adecuadas y así evitar gastar tiempo, recursos en estrategias innecesarias para su sector de mercado.

El diagnostico se realiza con la finalidad de identificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la organización. Como objetivo principal se identifica los aspectos

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 32

importantes que debe tener en cuenta una organización para realizar un diagnóstico estratégico y de esta manera determinar la importancia de este. (Jimenez et al, 2021)


### ***Manual de Procedimientos***

Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente (Vergara, 2017). En este sentido, los manuales de procedimientos se complementan con la realización del diagnóstico, dependiendo del manual que se quiera elaborar; en este caso, es un manual de procedimientos el cual requiere una mayor información recolectada por el diagnóstico previo y la recolección de esta a través de las herramientas correspondientes.

Duhalt K.M citado en (Merlano, 2012) define *Manual* como un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

*Procedimiento*, de acuerdo con Prieto (1997), es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.

Terry y Franklin (2003), conceptualizan los procedimientos como una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia cronológica y la forma establecida de ejecutar el trabajo que va a desempeñarse. Así mismo Münch y García (2004), dicen que son aquellos que establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 33

realización de un trabajo repetitivo. Lo anterior conlleva a decir que un procedimiento es una guía detallada de acción que muestra de una manera lógica y secuencial, el orden que siguen las actividades que realizan las personas en su trabajo.


Münch y García (2004), afirman que los procedimientos determinan el orden en el cual se deben realizar las actividades; más no indican la manera en que deben realizarse; pues de eso se encargan los métodos, mismos que están implícitos en los procedimientos. Así mismo argumentan que un método es aquel que detalla la forma exacta de cómo ejecutar una actividad previamente establecida, la cual puede ser rutinaria y repetitiva. Como se puede observar, los métodos son parte de los procedimientos.

Según (Ceja, 2014) el *Manual de Procedimientos* es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades.

**Origen de Manual de Procedimientos y/ Manuales administrativos.** Los Manuales Administrativos tienen su origen durante la Segunda Guerra Mundial, en donde por la escasez y urgencia de personal adiestrado, fue necesario preparar a éste mediante manuales.

Los primeros intentos de manuales fueron en forma de circulares, memorándums e instrucciones internas, mediante los cuales se establecían las formas de operar de organismo,


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 34

esos manuales carecieron de perfil técnico, pero establecieron la base para los manuales administrativos.

**Implementación de manual de procedimiento.** Toda empresa tiene la necesidad imperiosa de contar con manuales administrativos debido a la complejidad de sus estructuras, volumen de operaciones, recursos que se les asignan, demanda de productos y/o servicios por parte de los clientes o usuarios, así como por la adopción de la tecnología avanzada para atender en forma adecuada la dinámica organizacional (Franklin 2002). Por ello, es indispensable este tipo de instrumentos ya que apoyan a las empresas en sus actividades, de tal manera que se hace necesario contar con estas herramientas en cualquier organismo social.

Como bien se dice, toda actividad conlleva un proceso, es pues necesario dar a conocer los pasos a seguir en la elaboración de un manual administrativo. Rodríguez (2002), afirma que no existe un modelo establecido para elaborarlos, sin embargo, propone un proceso que se utiliza frecuentemente en la práctica, el cual contiene pasos como: recopilación de la información, procesamiento de la información, redacción, elaboración de gráficas, formato y composición, revisión y aprobación, distribución y control y revisión y actualización. Cabe mencionar, que, en el desarrollo del manual, no se consideran los pasos de distribución y control y el de revisión y actualización, ya que el objetivo de este trabajo es únicamente el diseño del mismo.

Como se puede observar, para la realización de los manuales administrativos se requiere seguir un proceso; sin embargo, cada empresa definirá la forma de llevarlo a cabo de acuerdo a sus necesidades y a las operaciones que se practiquen. Existen muchos tipos de manuales administrativos para comunicar las decisiones referentes a Organización, Procedimientos, Políticas, Antecedentes de la empresa, entre otros Rodríguez (2002), dentro de los cuales se


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 35

encuentran: manuales de organización, de políticas, de historia de la empresa, de inducción, de procedimientos, etc.

Para efectos de este trabajo, se retoma el manual de procedimientos para su desarrollo, el cual es considerado por Franklin (2002), como un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual de procedimientos ayuda en gran medida, a llevar un control estricto de las actividades y procedimientos que se realizan en las distintas áreas de la empresa; muestra de manera sistemática los pasos a seguir en las funciones diarias del personal. En este tipo de manual, se describen, además de los procesos que realiza una empresa, los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos especificando su responsabilidad y participación.


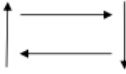
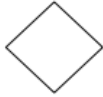



En relación al contenido del manual de procedimientos a diseñar para la empresa en estudio, éste se considera un híbrido ya que se retoman los elementos propuestos por Rodríguez (2002), los cuales son: índice, introducción, organigrama, gráficas y estructura procedimental; así mismo se incluyen identificación y glosario de términos elementos expuestos por Franklin y Gómez (2002) además de incluirse diagramas de flujo como las representaciones simbólicas o pictóricas de un procedimiento administrativo. Según Franklin y Gómez (2002), son la representación de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas o los puestos que intervienen en cada operación descrita.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 36

Algunas ventajas que proponen los autores de los diagramas de flujo son las siguientes: favorecen la comprensión del proceso a través de mostrarlo como un dibujo, el cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos; un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto, permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso.

Por otra parte, Álvarez (2002), comenta que, en los diagramas de flujo o flujogramas, se emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso, mismos que se muestran a continuación.


Figura 5: Diagrama de flujo

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	ACTIVIDAD; es un RECTÁNGULO que designa una actividad.		LÍNEA DE FLUJO; Son FLECHAS HORIZONTALES Y VERTICALES representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc. Indica el movimiento y orden en que se realizan las operaciones.
	DECISIÓN; es un ROMBO que señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos vías: una con respuesta afirmativa y otra negativa, porque la decisión genera dos acciones.		CONECTOR; es un CÍRCULO que se utiliza para indicar continuidad del diagrama de flujo, generalmente se usan letras mayúsculas, minúsculas o del alfabeto griego dentro del círculo. Une una parte del diagrama con otra.
	TERMINAL; es un OVALO que identifica el principio y el final de un proceso u operación.		DOCUMENTO; representa un documento generado por el proceso, y es donde se almacena información relativa a él.

Tomado de: (Velasco y otros, s.f)

Importancia del manual de procedimientos.

- Son instrumentos útiles para orientar al cliente.
- Apoyan el mejoramiento continuo en la entidad u organización.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 37


- Posibilitan un mejor uso del tiempo y la oportunidad de los trámites.
- Ayudan a volver reales la misión y visión de la empresa.
- facilitan la concertación de deberes y responsabilidades.
- Son una herramienta valiosa para alcanzar la calidad.
- Se constituyen en una guía de entrenamiento en el puesto de trabajo.
- Ser fuente importante de información y consulta sobre los procesos, procedimientos, tareas o actividades que desarrolla la entidad u organización.
- Evitar la improvisación.
- Ser elementos importantes de revisión y evaluación.

### ***Indicadores de Gestión***

Los indicadores se diseñan desde el proceso de planeación y permiten que durante las demás etapas de la gestión se verifique el cumplimiento de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción, metas o actividades.

En este sentido, los indicadores se convierten en uno de los elementos centrales de evaluación de las diferentes actividades planteadas por la entidad dentro de un proceso específico, ya que permiten, dada su naturaleza, la comparación al interior de la organización o al exterior de la misma.

Es de vital importancia mencionar que los indicadores están orientados a medir aquellos aspectos clave o factores críticos en los cuales la institución se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación. Esta situación trae de forma implícita la necesidad de establecer adecuadamente los objetivos estratégicos de la entidad,

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 38

realizando una identificación clara de aquellas variables que sean relevantes y que se relacionen con los productos estratégicos y los efectos esperados.

La relación entre los objetivos y los indicadores, se evidencia en cuanto son estos primeros quienes simbolizan lo que se espera alcanzar como desempeño, mientras que los segundos identifican lo que será medido, más no cuánto ni en qué dirección, es decir los indicadores sirven de aviso, al entregar información respecto del cómo se está progresando respecto de los objetivos.


Figura 6: Ejemplo de proceso de gestión



Tomado de: (Función Pública [SFP],2017)

**Tipología de los Indicadores:** Indicadores desde el punto de vista del desempeño en la dimensión “Direccionamiento estratégico y planeación”, son:

- *Eficiencia:* relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- *Eficacia:* grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados
- *Efectividad:* medida en que la gestión permite el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos
- *Calidad:* relacionados con la prestación del servicio

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 39

**Indicadores para medir resultados desde el punto de vista del MIPG, en la generación de los productos, son:**


- *Producto:* muestra los bienes y servicios de manera cuantitativa producidos y provistos por la organización
- *Resultados finales:* evidencian los cambios que se generan en los ciudadanos una vez recibidos los bienes o servicios
- *Impacto:* evidencian el cambio en las condiciones objetivas que se intervinieron, esto es, si en realidad se dio solución a los problemas o satisfacción a las necesidades, gracias a la gestión de la organización

**Marco Contextual**

El Departamento de Putumayo está situado en el sur del país, en la región de la Amazonía, localizado entre 01°26'18'' y 00°27'37'' de latitud norte, y 73°50'39' y 77°4'58'' de longitud oeste. Cuenta con una superficie de 25.648 km<sup>2</sup> lo que representa el 2.2 % del territorio nacional. Limita por el Norte con los departamentos de Nariño, Cauca y el río Caquetá que lo separa del departamento de Caquetá, por el Este con el departamento del Caquetá, por el Sur con el departamento del Amazonas y los ríos Putumayo y San Miguel que lo separan de las repúblicas de Perú y Ecuador, y por el Oeste con el departamento del Nariño.



Figura 7 Localización de Putumayo

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 40

El Municipio de Mocoa está ubicado en la parte norte del Departamento del Putumayo, fisiográficamente comprende una variada gama de geformas que van desde Laderas altas de cordillera hasta planicies ligeramente onduladas. De su área total, 1.263 kilómetros, la mayor extensión comprende zonas de montaña. Estarían ubicados en la parte alta de la cuenca del río Mocoa y el Río Cascabel, en estribaciones del Cerro Juanoy

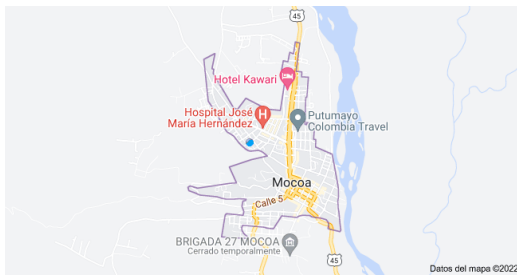



Figura 8 Mapa de Mocoa

La alcaldía Municipal de Mocoa se encuentra ubicada en Mocoa, Putumayo en la siguiente dirección a 6-60, Cl. 7 #634, Barrio centro



### **Escudo de Mocoa.**

Figura 9: Escudo de Mocoa

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 41



Nota: Tomado de (Alcaldía de Mocoa , 2017)


### Descripción y Significado

- A. Las piezas heráldicas con que está constituido el escudo se denomina medio partido y cortado.
- B. El cantón diestro y siniestro del jefe va sobre campo de oro.
- C. la punta va sobre campo de plata.
- D. Las figuras son del orden natural.

1. Sobre el borde superior o del jefe está situado el **águila** churuquera. Esta águila es oriunda de la ruina y se encuentra en todas las montañas que rodean a Mocoa.

Significado: Protección y vigilancia para la ciudad.

2. En el Cantón diestro del jefe aparece un collar de chaquiras con sus respectivos colmillos y un puño. Significado: 2-A. El collar de chaquiras es la entidad cultural del pueblo mocoano y su riqueza histórica a través de los tiempos. 2-B. El puño simboliza la raza de los mocoanos como gente de coraje, aguerrida, trabajadora y noble.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 42

3. En el cantón siniestro del jefe aparece un árbol con sus frutos. Significado: La inmensa riqueza de flora y fauna que posee la tierra mocoana.
4. La punta del escudo: hay varias flechas, un arco y una lanza. Significado: Estas armas nos recuerdan las gestas heroicas realizadas por nuestros antepasados y son al mismo tiempo, símbolos de defensa, para hacer respetar nuestra cultura y territorio.
5. Debajo del escudo hay **un listón** donde se lee: “San Miguel De Agreda De Mocoa”.  
Nota: Debajo de las alas del águila aparecen unas hojas de Acanto, estos son aditamentos artísticos que sirven como adorno del escudo.

## Bandera de Mocoa


**Figura 10:** Bandera de Mocoa Putumayo



**Tomado de:** (Alcaldía de Mocoa , 2017)

La bandera del municipio de Mocoa está conformada por tres franjas y esta bordeada por una franja amarilla.

- La franja es de color azul, y representa el azul de nuestros cielos, de nuestros ríos, pero también es símbolo de nuestro espíritu reflexivo y calmado.
- La segunda franja es de color blanco, y representa la idiosincrasia pacífica de los mocoanos, a pesar de la violencia que nos rodean somos tolerantes y resolvemos con calma nuestros conflictos. Al interior de esta franja blanca encontramos el sol radiante que ya vimos en el escudo y representa no solo nuestro clima tropical sino también la

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 43


luz y la transparencia que buscamos los habitantes de Mocoa, intentamos salir de la oscuridad, del atraso y la intolerancia, por medio de los valores que nos impulsan hacia la luz de la razón y la transparencia de nuestros actos.

- Finalmente, la tercera franja es de color verde, por el color de nuestras montañas y bosques, y por la esperanza que siempre nos ha animado, la cual es el mejor antídoto contra la resignación y el abandono.
- Esas tres franjas están rodeadas por una franja amarilla, que representa las riquezas que rodean a nuestro municipio, el oro de aluvión de los ríos, los recursos naturales, pero, sobre, todo el espíritu de trabajo de nuestras gentes, que no se dejan vencer por la adversidad económica.

### **Economía.**

La economía del municipio se encuentra el sector secundario en el cual existen pequeñas asociaciones que están transformando los productos primarios, lo cual es una alternativa de generación de Empleo a través de la integración y conformación de grupos, mejorando la calidad de vida aplicando desarrollo sostenible. Los que actualmente está funcionando son aproximadamente 60 asociaciones o grupos de trabajo, como empresas Cooperativas Asociativas de Trabajo o Empresas Asociativas de Trabajo sin ánimo de Lucro, las cuales están bien organizadas y desarrollan convenios o contratos de trabajo con las entidades del Sector Público y privado de la región.

En el municipio de Mocoa hay actualmente 10 aserríos o talleres que principalmente transforman la madera vasta en piezas que se usan para la construcción, las especies generalmente son: Sangretoro, Caracolí, Guarango, Zapote entre otros.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 44

La actividad principal de los habitantes del Municipio de Mocoa radica en la agricultura con una gran variedad de productos como: el maíz, plátano, yuca, caña panelera, frutales como piña y cítricos.


La ganadería, este sistema es de una gran importancia ya que hay unas 27.000 Hectáreas en potrero y corrigiendo las tecnologías utilizadas, puede impulsarse procesos de fabricación de lácteos.

Además es importante mencionar todo lo relacionado con el comercio ya que por ser la capital administrativa del Putumayo se ha concentrado gran cantidad de establecimientos comerciales como son de productos alimenticios; vestuario, cacharrerías, misceláneas, floristerías y artesanías; artículos para el deporte en general, calzado; Concesionarios de Motos Yamaha, Motos Suzuki, Motos Jialing, Motos Kawasaki, etc... en gran parte constituye un generador de trabajo y de ingresos para la población. Debido a ser Capital del Departamento, gran parte de personas se dedican a laborar en las diferentes entidades Públicas existentes como son la Gobernación, Corpoamazonia, Alcaldía, Procuraduría, Fiscalía, Contraloría, INCORA, Secretaría de Educación, Bancos, Cooperativas, Fondos de Empleados, entre otras. (Alcaldía de Mocoa, 2022)


### **Marco legal**

Constitución Política (Año de 1991): Se prescriben aspectos a tener en cuenta en la Gestión Administrativa y el funcionamiento de las entidades públicas:

- Obligación de definir funciones para cada empleo público (Arts. 122, 123, 124).
- Desarrollo de la Función Administrativa: Se debe dar bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (Art. 209)

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 45

- La existencia del control interno y fiscal en la administración pública (Art. 209, 267, 268, 269, 270, 272).
- Código Contencioso Administrativo (Decreto Reglamentario 01 de 1984).
- Ley 87 / 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2150/1995, “Se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Ad/món Pública”.
- Directiva Presidencial # 01 / 1997, “Desarrollo del Sistema de Control Interno”.
- Ley 489 / 1998, “Se dictan normas sobre la Organización y Funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Directiva Presidencial # 01 / 1997, “Desarrollo del Sistema de Control Interno”.
- Directiva Presidencial # 03 / 1999, “Supresión o reforma de regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” F.E. – Artículo 120 de Ley 489 de 1998.
- Ley 812 de junio 26 del 2003, Título II, Capítulo 2, Artículo 8 – Literal B – Viñeta 6: “Con el fin de mejorar la competitividad de las entidades públicas, estas adoptarán el sistema de calidad total y eficiencia administrativa, buscando en lo posible la certificación de calidad ISO”.
- Ley 872 de diciembre 30 de 2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 46


Las obligaciones legales se encuentran en la Constitución Política de la República de Colombia, el Código Contencioso Administrativo, Leyes, Decretos y Directivas Presidenciales. El incumplimiento de lo allí estipulado conducirá a sanciones disciplinarias. Porque, con ellos, se puede lograr la calidad y la efectividad en la organización. A través de esta herramienta se gerencia el día a día. (Cabana, 2016)

### **Metodología**

Siguiendo la ruta trazada por el acuerdo No. 015 de 2021, la pasantía se define como: “... un conjunto de actividades de carácter práctico, que pueden ser realizadas por el estudiante en empresas o instituciones, tanto públicas como privadas, las cuales le permitirán la aplicación en forma integrada y selectiva, de conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y valores en casos concretos del campo laboral con el fin de lograr la validación de saberes, el desarrollo de habilidades profesionales y la atención directa de las necesidades del medio” (Instituto Tecnológico del Putumayo [ITP], 2021). Metodológicamente la pasantía se desarrolló bajo el siguiente diseño:

### ***Enfoque y tipo de Investigación***

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, es de tipo descriptiva en su alcance, toda vez que está orientada a conocer situaciones a través de la descripción precisa de actividades o procesos, describiendo datos que tienen impacto, caracterizando un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores; por su diseño se trata de una investigación no experimental en tanto no altera ni administra variables sino que se inmersa en la observación y tratamiento de categorías de análisis sin modificarlas; debido a las

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 47

características particulares de su desarrollo se trata además es una investigación transeccional, documental y aplicada.

### ***Métodos de Investigación***

Los métodos que se utilizaron, en primer lugar, el analítico-sintético, que permite el análisis en detalle de los procesos y/o procedimientos realizados por el área de RRHH para luego en un todo uniformizar la acción del personal, el establecimiento de medidas de calidad y la racionalización de los procesos. En segundo lugar, el descriptivo, que permite identificar y detallar las características de cada procedimiento, sus necesidades y requerimientos, así como la diagramación de sus flujos y ciclos de vida, y, en tercer lugar, el documental, que contribuye a la fundamentación de su desarrollo.

### ***Fuentes***


Los tipos de fuentes de información son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales, etc., a las que se acude para la recolección de información en este proyecto, y se clasifican en:

#### **Fuentes Primarias**

Se considera de relevancia el manejo de la información directa de los procedimientos y funciones generados por los funcionarios de la entidad.

#### **Fuentes Secundarias**

Información bibliográfica como textos, documentos, Internet, resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a fuentes primarias. Es información ya procesada que permite enriquecer el trabajo.


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 48

### *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información*

Para el logro de los objetivos, se utilizaron los siguientes técnicas e instrumentos:

Tabla 1 Técnicas e Instrumentos de Investigación

<u>Técnicas</u>	<u>Instrumentos</u>
✓ Entrevista: Taylor & Bogan (1986) entienden la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones.	✓ <b>Cuestionario:</b> El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación,
✓ Observación: Esta técnica permite observar atentamente un determinado fenómeno, hecho o caso. Se emplea con el fin de tomar información y registrarla para su posterior análisis.	✓ <b>Ficha de observación:</b> es un instrumento de recolección de datos, que permite el análisis minucioso de una situación determinada, o el comportamiento y características de una persona. En ese sentido, resulta una herramienta útil para muchos ámbitos, como la docencia y la investigación científica.
✓ Encuesta: utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población	✓ <b>Cuestionario:</b> El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación,
✓ Análisis documental: consiste en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas (Arias, 2012).	✓ <b>Revisión bibliográfica:</b> Es una técnica usada especialmente para elaborar artículos científicos, trabajos de fin de grado, o tesis. Su objetivo es recopilar información ya existente sobre un tema o problema.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 49

- ✓ **Análisis Estratégico:** Consiste en la descripción y reconocimiento de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se presentan en el proceso administrativo.
- ✓ **Matriz DOFA:** Herramienta de doble entrada que permite analizar e interrelacionar debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas para desarrollar estrategias de mejoramiento.

### ***Población y Muestra***

La población son 4 funcionarios adscritos al área de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa, y dado el carácter finito de la misma, se adoptó la modalidad del censo para la toma de información.

### ***Unidad de Análisis***


La unidad de análisis es el área de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa y el tiempo de desarrollo del proceso fue de 640 horas a partir del acta de inicio.

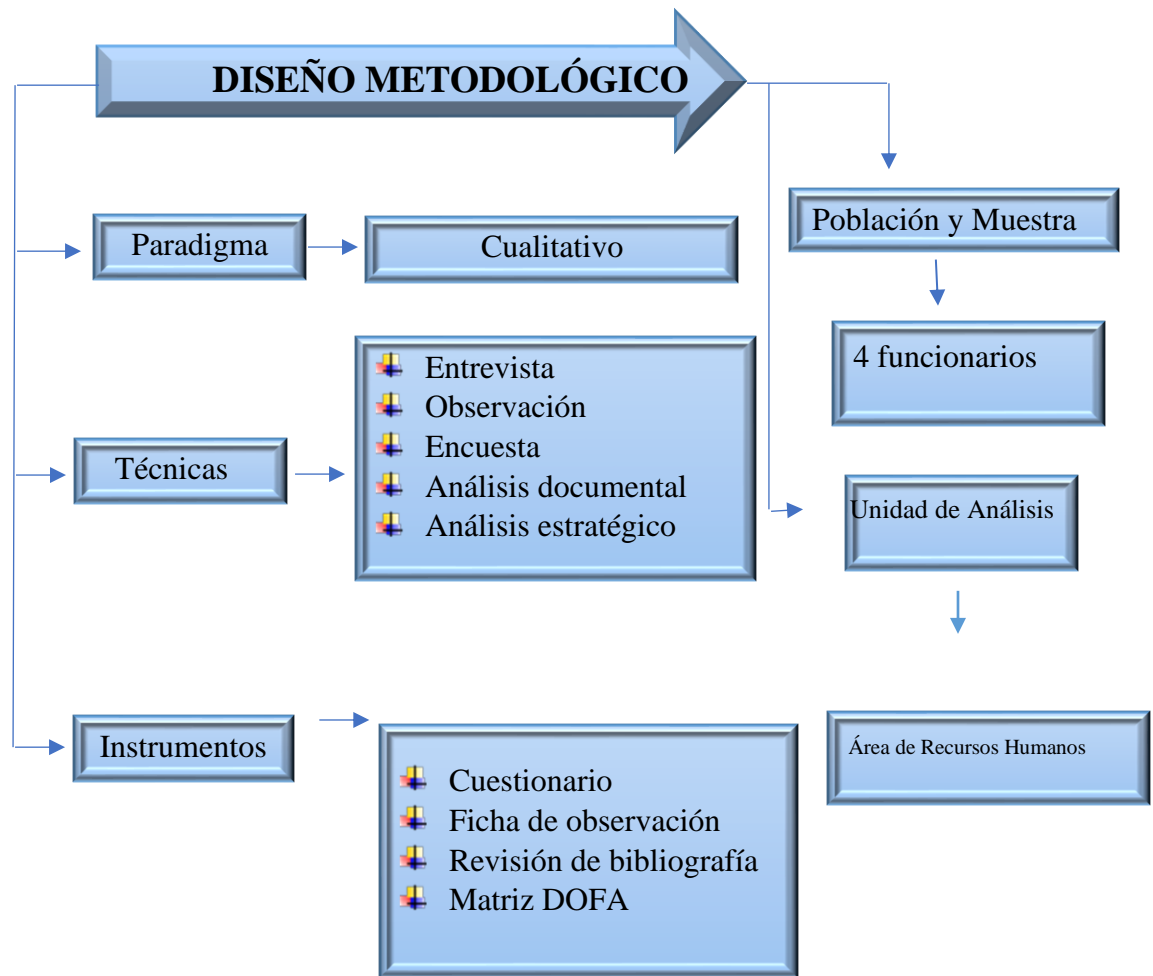
### ***Categorías de Análisis***

Dado el paradigma con el cual se desarrolló el proceso, se tienen una sola categoría de análisis inicial: *Procesos y procedimientos asociados a la gestión administrativa del área de intervención.*

Las subcategorías y dimensiones de estudio fueron emergentes, conforme se desarrolló el proceso de investigación.

### **Figura 11:** Diseño metodológico


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 50



## Resultados y Análisis

### OB1. Diagnóstico del estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos en la alcaldía municipal de Mocoa

Siguiendo a Tello et al. (2014), un diagnóstico estratégico es un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización y del entorno que lo rodea. Desde esta perspectiva, el primer objetivo desarrollado fue el diagnóstico del estado actual de los procesos

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 51

administrativos a cargo del área de recursos humanos de la alcaldía de Mocoa. Para ello, se hizo en primer lugar la revisión de su direccionamiento estratégico, cuyos resultados son:

La alcaldía de Mocoa cuenta con un organigrama (Ver figura 1, p. 14) en cuya cúspide se encuentra el despacho del alcalde como representante legal y cabeza de toda la administración. En la segunda línea de mando se encuentran las diversas secretarías y adscritas a ellas, las diversas dependencias operativas, como es el caso del área de Recursos Humanos que depende en línea directa de la Secretaría Financiera y Administrativa. La información fluye de manera vertical (arriba – abajo y abajo – arriba) y también entre pares. La delegación de funciones viene desde el alcalde hacia sus secretarios conforme a las normas para el efecto establecidas.

La administración municipal cuenta con una misión y visión consagradas desde el MIPG y el SGC:


### ***Misión***

Guiar responsablemente al municipio a un desarrollo sostenible, trabajando con honestidad, atendiendo las demandas ciudadanas, desarrollando medidas de protección al medio ambiente, brindando los servicios necesarios para elevar la calidad de vida de sus habitantes y asegurando el desarrollo de las futuras generaciones.

### ***Visión***

En concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos del Milenio, Mocoa, sí será un municipio dinámico, con un desarrollo sostenible, articulando las variables sociales, económicas, políticas y ambientales, que brinde calidad de vida a sus ciudadanos.

Ha determinado también unos principios y valores que conforman su código axiológico y de ética institucional:

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 52

### ***Principios***

- Sentido de pertenencia
- Honestidad
- Transparencia
- Lealtad institucional

### ***Valores***


- Respeto
- Trabajo en equipo responsabilidad
- Comunicación asertiva

Para efectos de su proceso de gestión, cuenta con unos objetivos que orientan el desempeño general de los administrados:

### ***Objetivos***

- Administrar los recursos del Municipio con eficiencia y equidad.
- Incentivar la participación ciudadana.
- Garantizar una comunicación directa entre la comunidad, municipio y gobierno departamental que permita conocer las necesidades que se presentan.
- Fortalecer la democracia y desarrollar el potencial humano de la Entidad.
- Desarrollar y fortalecer procesos de talento humano de acuerdo al perfil basado en las competencias laborales de los servidores públicos.
- Desarrollar la cultura de calidad al interior de la Entidad de acuerdo a las necesidades del SGI.
- Satisfacer las necesidades de nuestra comunidad enmarcadas en la política de calidad, en la Constitución y la Ley.


Ahora bien, con base a su direccionamiento estratégico se consolida la política de calidad de la entidad la cual garantiza la prestación de los servicios a la comunidad, trabajando con honestidad, brindando un desarrollo sostenible que conduzca a elevar la calidad de vida de sus

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 53

habitantes que responda a las necesidades y problemáticas de la comunidad asegurando el progreso de las futuras generaciones de la región”.

### *Principios éticos*


- **Transparencia:** Los funcionarios deben ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la entidad. Es decir que las actividades que realiza son públicas y deben estar a vista de la sociedad.
- **Competitividad:** Es la capacidad de los funcionarios de la alcaldía para generar la mayor satisfacción de la comunidad que requiere de sus servicios.
- **Eficiencia:** La eficiencia es entendida como la capacidad de maximizar los logros y productos sociales con recursos escasos, mediante la utilización racional y un ejercicio permanente de priorización y evaluación de resultados.
- **Viabilidad:** Las estrategias, programas y proyectos del Plan de Desarrollo, deben ser factibles de realizar según las metas propuestas y el tiempo disponible para alcanzarlas, teniendo en cuenta la capacidad de la Administración, ejecución y los recursos financieros a los que es posible acceder.
- **Autonomía:** El Municipio de Mocoa, como Entidad Territorial, ejercerá libremente sus funciones en materia de planificación con estricta sujeción a las atribuciones que le asigna la Constitución y las Leyes. Respecto a las relaciones del Municipio de Mocoa con el Departamento del Putumayo, éstas se rigen por el principio de autonomía responsable, basado en el respeto por la autodeterminación de dichas instancias, apoyando la construcción de las condiciones institucionales, sociales y políticas, para que cada una logre sus objetivos y propósitos en el marco de un proyecto común de región.
- **Coordinación:** Las autoridades de Planeación del orden Municipal deberán garantizar que exista la debida armonía y coherencia entre las actividades que realicen a su interior y en relación con las demás Instancias Territoriales, para efectos de Formulación, Ejecución y Evaluación del Plan de Desarrollo.
- **Continuidad:** Realizar las tareas y funciones asignadas sin interrupción llevando una

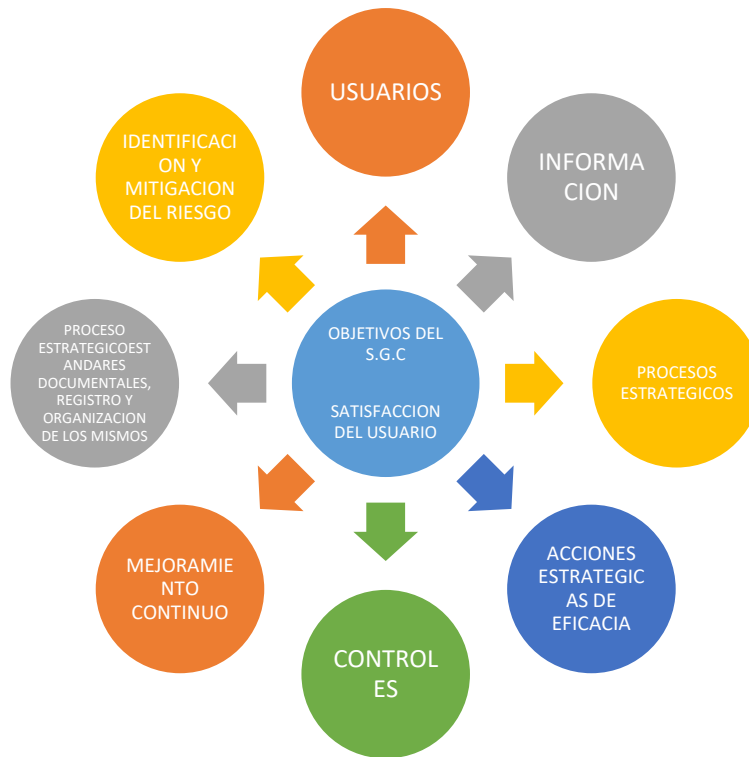
 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 54

- continuidad en el trabajo y de esta manera llegar al eficaz, oportuno y satisfactorio fin.
- **Participación:** La participación ciudadana como principio fundamental, busca dotar de oportunidades a los ciudadanos para tomar parte en los asuntos que comprometen los intereses generales. Las personas, las comunidades, los diferentes sectores de la sociedad civil y sus organizaciones, sin exclusión alguna, constituyen los sujetos activos en la formulación de las políticas, la adopción, ejecución y evaluación de las decisiones del gobierno municipal, por cuanto estas decisiones atañen al interés común, el compromiso de los ciudadanos con la gestión pública: será el fruto de un permanente proceso de deliberación y concertación entre los sectores público y privado, entre su gobernante y sus gobernados, apoyado en el ejercicio del liderazgo democrático.
  - **Sostenibilidad:** Considerada en términos sociales y económicos: En lo social, respetar la autenticidad sociocultural de los habitantes de Mocoa; conservar sus activos culturales, arquitectónicos y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural. En lo económico, asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales que permita reducir los niveles de pobreza en el Municipio.

El mejoramiento continuo según James Harrington (1993), quien piensa que: La mejora continua se trata de mejorar un proceso, cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del tipo de asignación que le otorgue el empresario y del proceso (Mejora continua, s.f.). En este sentido, el mejoramiento continuo desarrollado en la administración municipal da origen al Sistema de Gestión de calidad, cuya visualización gráfica es la siguiente:

### **Figura 12:** Sistema de Gestión de Calidad

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 55




Nota: Tomado de (Alcaldía de Mocoa, 2022)

La Administración Municipal presta sus servicios a las diferentes partes de interés de la comunidad Mocoana en condiciones de oportunidad y eficiencia a través del desarrollo articulado de programas y proyectos en cumplimiento del Plan de Desarrollo, la constitución y la Ley, mediante la óptima administración de los recursos, el compromiso del talento humano y las estrategias de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión integrado. En ello encontramos los siguientes objetivos de calidad y marco legal:

### ***Objetivos de calidad***

- Lograr la satisfacción de los usuarios de la comunidad Mocoana a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios a los diferentes sectores de la comunidad.


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 56

- Suministrar los recursos necesarios para apoyar la implementación, el mantenimiento y el mejoramiento del Sistema de Gestión y Control de la Calidad de la Entidad, con el fin de aumentar la satisfacción de la comunidad.
- Generar espacios de participación ciudadana que permitan dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del Municipio.
- Gestionar y el fomento y fortalecimiento de la formación integral de los servidores públicos.
- Lograr que el Sistema de Gestión y Control de la Calidad de la Entidad se implemente, mantenga y mejore para asegurar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de los procesos establecidos.

### ***Marco legal***

Este Plan se soporta legalmente mediante, la siguiente normatividad:

- Constitución política de Colombia, Artículo 54.
- Ley 115 de 1994. Ley general de educación
- Ley 734 de 2002, por el cual se expide El Código Disciplinario Único, artículo 33
- Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005
- Decreto 1567 de 1998 y Decreto 760 de 2005.
- Ley 100 de 1993
- Ley 909 de 2005, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 1567 de 1998, el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.
- Decreto 2539 de 2005, por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos Ley 770 y 785 de 2005.
- , Ley 1064 de 2006, Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 57

- Decreto 4665 de 2007, por el cual se adopta la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos.

### ***Plan De Acción Secretaría Financiera y Administrativa***

En el plan de acción de la secretaria financiera donde se encuentra ubicada el área de Talento Humano se consolida la siguiente planeación estratégica.

#### **Misión**


Coordinar con las demás dependencias competentes, en la definición, regulación y dirección de la ejecución de la política económica, propendiendo por la efectiva administración de las finanzas, con el fin de impulsar el desarrollo económico y social del municipio de Mocoa. Para ello contamos con talento humano idóneo, honesto y comprometido con el logro de los objetivos institucionales y con recursos tecnológicos de avanzada, con sentido de pertenencia, posibilitando la búsqueda de la eficiencia, la eficacia, calidad y economía de los diferentes procesos encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión institucional.

#### **Objetivos**

Desarrollar en representación Municipio las políticas del estado en materia fiscal, tributaria, presupuestal, de ingresos y gastos, de tesorería de conformidad con la Constitución Política y la Ley.

#### **Objetivos específicos**

- Dar estricto cumplimiento de las normas de tributaria Nacional y Territorial (Estatuto tributario)
- Definir las medidas que sean necesarias para lograr cumplir con la meta de la Ley 617


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 58

de 2000 de acuerdo a la categoría del municipio, y promover la presentación y aprobación de las reformas en el Concejo que permitirán mejorar las finanzas públicas propiciado la austeridad del gasto y el manejo de los recursos con responsabilidad.

- Fortalecimiento del proceso de descentralización y recuperación de la gobernabilidad.
- Definir procedimientos que permitan controlar la evasión y elusión en los tributos municipales, se incentive la cultura tributaria y la equidad en el pago de los tributos, y proseguir con la depuración y actualización permanente de las bases de datos existentes.
- Proseguir con los procesos de jurisdicción coactiva par el recaudo de cartera en los impuestos, tasas y contribuciones a favor del municipio.
- Utilizar las tendencias del gasto como herramienta de análisis de la ejecución presupuestal, simultáneo y posterior, que permita tener criterios consistentes y oportunos para mejorar el proceso de programación presupuestal o efectuar correctivos.
- Terminar con la Sistematización del área Financiera; Tesorería, almacén e Impuestos.
- Establecer mecanismos que permitan conectividad para facilitar la gestión en línea y apoyo en función de servicio al cliente interno y externo.
- Actualización del Estatuto Orgánico de Presupuesto Municipal, acorde a la normatividad legal vigente.
- Realizar las operaciones pertinentes para un manejo adecuado de la deuda pública.
- Apoyar a las entidades descentralizadas del orden municipal, iniciando Procesos orientados a recuperar su capacidad financiera e institucional.
- Establecer mecanismos que permitan la capacitación de acuerdo a sus competencias para los funcionarios de la secretaria de Hacienda.
- Mejorar las reglas de convivencia institucional a nivel de interdependencias
- Propiciar espacios que permitan desarrollar calidad de atención al cliente interno y externo.

### **Funciones**

- Intervención en todas las actividades que involucren manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público.
- Participar en la revisión y reglamentación de normas a nivel del ente territorial.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 59


- Realizar seguimiento a los proyectos de Acuerdo que modifiquen el presupuesto municipal.
- Formulación de las políticas económicas del Gobierno que fortalezca la estabilidad del municipio.
- Seguimiento al sistema de Seguridad Social Integral del Municipio.
- Gestión de seguimiento y control al Presupuesto Municipal.
- Recaudo y administración de los ingresos del municipio.
- Fortalecimiento del proceso de descentralización, especialmente del Fondo de Territorial de Pensiones.
- Configuración de la arquitectura tecnológica en el sistema tributario, contable y presupuestal.
- Gestión y desarrollo del talento humano.
- Apoyo logístico a todas sus dependencias.
- Racionalización de trámites, métodos y procedimientos de trabajo.
- Fortalecimiento del sistema de control interno

### **Metas**

- El plan de acción responde a la identificación de tres (3) metas que le permitirán a la secretaria de financiera proponer acciones para alcanzar sus objetivos, a saber:
- Fortalecimiento del Sistema Económico y Financiero del Municipio.
- Implementación del Sistema de Evaluación y Control en la Gestión Tributaria.
- Contribuir con la gerencia municipal como parte de la aplicación de un apropiado Sistema de Control Interno a la implantación formal de un sistema de evaluación y control de la gestión tributaria.
- Implementar un sistema de evaluación y control de gestión para la secretaria de Hacienda.

### **Políticas**

- Intervención en todas las actividades que involucren manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del orden municipal, departamental, nacional e

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 60

internacional.


- Participar en la revisión y reglamentación de normas del ente territorial, que involucren presupuesto publico.
- Realizar seguimiento a los proyectos de Acuerdo que modifiquen el presupuesto municipal.
- Formulación de las políticas económicas del Gobierno que fortalezca la estabilidad del municipio.
- Gestión de seguimiento y control al Presupuesto Municipal
- Recaudo y administración de los ingresos del municipio.
- Fortalecimiento del proceso de descentralización.
- Gestión y desarrollo del talento humano.
- Apoyo logístico a todas sus dependencias.
- Racionalización de trámites, métodos y procedimientos de trabajo.

### ***Enfoque basado en Procesos***

En la Administración Municipal de Mocoa se promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y para aumentar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Dicho enfoque enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 61


### ***Mapa De Procesos***

Desde la perspectiva de (Summers, 2006) quien define mapa de procesos como unas herramientas de Comunicación que proporcionan un claro entendimiento de la manera en que se conducen los negocios dentro de la organización” (Summers, p. 8)

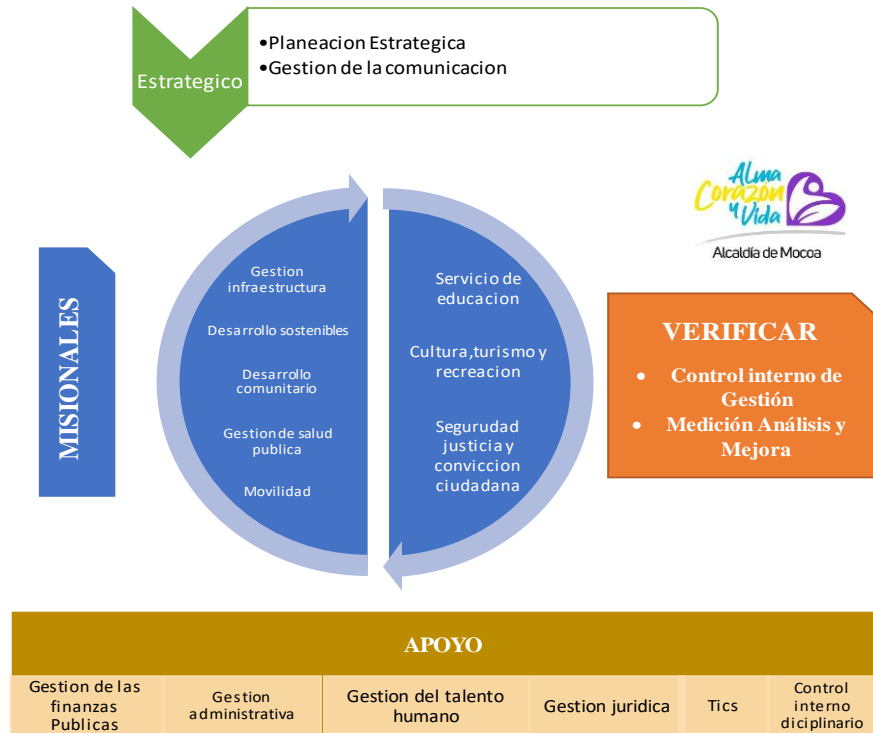
Entonces se puede considerar que proceso es un conjunto o series de pasos que se deben de realizar. El mapa de procesos tendrá el mismo concepto con la única diferencia que se aprecia sus actividades en forma de diagramas, donde se identifica aquellos pasos que se requiere una mejora.

En este sentido, la Administración Municipal de Mocoa, ha diseñado su propio mapa de procesos (Ver figura 13, p.62) de acuerdo con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008; en el cual se identifican los diferentes procesos de la Entidad, las interacciones existentes entre ellos, en donde teniendo en cuenta las diversas solicitudes y requisitos de las partes interesadas, se inicia con una Planeación estratégica de la operatividad de todos los procesos de la Entidad en aras de la satisfacción de las necesidades a través de la prestación de un buen servicio, controlando y midiendo continuamente el sistema, garantizando así el mejoramiento continuo del mismo.

Esta interacción de procesos, permite el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos e información para medir el nivel de gestión tanto del sistema como de la Entidad, realizar seguimiento y analizar los procesos implementando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, la temática a seguir, las responsabilidades de las personas que intervienen en cada uno de los procesos y los registros derivados de su desarrollo, que representan la evidencia del quehacer diario de nuestra Administración Municipal de Mocoa.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 62

**Figura 13:** Mapa de procesos




Nota: Tomado de (Alcaldía de Mocoa, 2022)

### ***Indicadores de Gestión***

Desde la perspectiva de Serna (2008) un indicador de gestión se define como “una relación entre variables que permite observar aspectos de una situación y compararlos con las metas y objetivos propuestos. Dicha comparación permite observar la situación y las tendencias de evolución de la situación o fenómenos observados

Por su parte, Domínguez (2005) señala que un indicador de gestión es un indicador de control que sirve para conocer en que partes se presentan algunas dificultades y en donde deben hacerse las correcciones que permitan mejorar. Por tanto, el indicador de gestión se constituye


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 63

en una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de objetivos sociales e institucionales.

En este sentido la Administración Municipal de Mocoa tiene como marco de referencia el modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), siendo una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativos y de gestión de calidad articulado con el sistema de control interno para hacer los procesos de la entidad más sencillos y eficientes con el cual se busca, generar valor, satisfacción, confianza y fortalecer la medición de desempeño de la administración, con los siguientes indicadores de política estratégica de Talento Humano:

Tabla 2: Indicadores MIPG

CATEGORIA	INDICADOR
	Conocer y considerar el propósito, las funciones y el tipo de entidad; conocer su entorno; y vincular la planeación estratégica en los diseños de planeación del área.
	Conocer y considerar toda la normatividad aplicable al proceso de TH
	Conocer y considerar los lineamientos institucionales macro relacionados con la entidad, emitidos por Función Pública, CNSC, ESAP y Presidencia de la República.
	Gestionar la información en el SIGEP (Servidores Públicos)
	Gestionar la información en el SIGEP (Contratistas)
	Contar con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciando:

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 64

**Conocimiento  
normativo y del  
entorno**

- Planta global y planta estructural, por grupos internos de trabajo

Contar con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciando:

- Tipos de vinculación, nivel, código, grado

Contar con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciando:

- Antigüedad en el Estado, nivel académico y género

**Entre otras**

Contar con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciando:


- Cargos en vacancia definitiva o temporal por niveles

Contar con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciando:


- Perfiles de Empleos

Contar con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciando:


- Personas con discapacidad, pre pensionados, cabezas de familia, pertenecientes a grupos étnicos o con fuero sindical

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 65

<b>Gestión de la información</b>	Diseñar la planeación estratégica del talento humano, que contemple:	
	Plan anual de vacantes y Plan de Previsión de Recursos Humanos que prevea y programe los recursos necesarios para proveer las vacantes mediante concurso	
<b>Planeación estratégica</b>	Plan Institucional de Capacitación	
	Plan de bienestar e incentivos	
	Plan de seguridad y salud en el trabajo	
	Monitoreo y seguimiento del SIGEP	
	Evaluación de desempeño	
	Inducción y reinducción (Se agrega en el Plan Estratégico de Talento Humano, dado que éste contiene al Plan Institucional de Capacitación - Decreto 612 de 2018)	
	Inducción y reinducción (Se agrega en el Plan Estratégico de Talento Humano, dado que éste contiene al Plan Institucional de Capacitación - Decreto 612 de 2018)	
	Medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional (Se agrega en el Plan estratégico de Talento Humano, dado que éste contiene al Plan de Bienestar y Estímulos - Decreto 612 de 2018)	
	<b>Manual de funciones y competencias</b>	Contar con un manual de funciones y competencias ajustado a las directrices vigentes
		Contar con un área estratégica para la gerencia del TH
Proveer las vacantes definitivas de forma temporal mediante la figura de encargo, eficientemente		

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 66

<b>Arreglo institucional</b>	Contar con un área estratégica para la gerencia del TH
	Proveer las vacantes definitivas de forma temporal mediante la figura de encargo, eficientemente
	Proveer las vacantes definitivas oportunamente, de acuerdo con el Plan Anual de Vacantes
	Proveer las vacantes definitivas temporalmente mediante nombramientos provisionales, eficientemente
<b>Previsión de empleo</b>	Contar con las listas de elegibles vigentes en su entidad hasta su vencimiento
	Contar con mecanismos para verificar si existen servidores de carrera administrativa con derecho preferencial para ser encargados
	Contar con la trazabilidad electrónica o física de la historia laboral de cada servidor
<b>Gestión de la información</b>	Registrar y analizar las vacantes y los tiempos de cubrimiento, especialmente de los gerentes públicos
	Contar con mecanismos para evaluar competencias para los candidatos a cubrir vacantes temporales o de libre nombramiento y remoción.
	Enviar oportunamente las solicitudes de inscripción o de actualización en carrera administrativa a la CNSC
<b>Gestión de desempeño</b>	Realizar inducción a todo servidor público que se vincule a la entidad

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 67


<b>Inclusión</b>	Cumplimiento del Decreto 2011 de 2017 relacionado con el porcentaje de vinculación de personas con discapacidad en la planta de empleos de la entidad
	Realizar reinducción a todos los servidores máximo cada dos años
	Llevar registros apropiados del número de gerentes públicos que hay en la entidad, así como de su movilidad
<b>Conocimiento intelectual</b>	Contar con información confiable y oportuna sobre indicadores claves como rotación de personal (relación entre ingresos y retiros), movilidad del personal (encargos, comisiones de servicio, de estudio, reubicaciones y estado actual de situaciones administrativas), ausentismo (enfermedad, licencias, permisos), pre pensionados, cargas de trabajo por empleo y por dependencia y minorías étnicas
	Diseño y aplicación de los programas de aprendizaje: inducción, entrenamiento y capacitación
	Seguimiento y evaluación de los programas de aprendizaje
<b>Capacitación</b>	Gestión del Conocimiento y la Innovación
	Transformación Digital
	Incentivos para los gerentes públicos

### **Matriz de Hallazgos**

A partir de la aplicación de instrumentos para la recolección de información (bitácora de observación y entrevistas), se elaboró la siguiente matriz de hallazgos para el análisis del estado actual de los procesos y se establecieron los puntos críticos o nudos de cada proceso en cuestión.

**Tabla 3.** Matriz de Hallazgos

<b>Instrumento</b>	<b>Proceso</b>	<b>Nudo o punto crítico</b>
--------------------	----------------	-----------------------------

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 68

**Bitácora  
de Observación**

- Elaboración de nóminas
- El proceso presenta retrasos e inoportunidad debido a su elaboración manual, pese a que se cuenta con el aplicativo correspondiente en el programa siza polo.

---


- Recepción y Foliación de hojas de vida en el archivo del área de recursos humanos
- El proceso presenta alta acumulación de hojas de vida entrantes, sin su oportuno ingreso al archivo.
- El proceso presenta retrasos debido a que no se guarda oportunamente la documentación saliente del técnico administrativo, documentación que debe ir en las hojas de vida, ocasionando desorden en la foliación y no se encuentra la documentación cuando la requiere el funcionario.

---

- Liquidación mensual de emolumentos como liquidación de vacaciones y demás prestaciones que tengan derecho los empleados y trabajadores que cumplen un año de servicio con la administración Municipal.
- El proceso es ágil, se liquida mes a mes los emolumentos.


---

- Realizar semestralmente liquidación de la prima de servicios a los trabajadores oficiales sindicalizados, de conformidad a lo acordado en la
- El proceso presenta retrasos e inoportunidad debido a su elaboración manual, pese a que se cuenta con el aplicativo correspondiente en el programa siza polo.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 69


convención colectiva del trabajo.

- 
- Elaborar liquidaciones los primeros días del mes de diciembre, Prima de Navidad de empleados y trabajadores Municipales de acuerdo a las normas legales vigentes.
  - El proceso es eficiente
- 
- Elaborar liquidaciones de los emolumentos que por ley tiene derecho el alcalde de los periodos indicados en las normas que los crean.
  - Este proceso es eficiente, se está a la vanguardia de la normatividad vigente.
- 
- Elaborar resoluciones y demás soportes de reconocimiento y pago de los emolumentos liquidados
  - Se presenta retrasos en el proceso debido a la ausencia de herramientas que impiden imprimir los soportes de pago y demás emolumentos.
- 
- Elaboración de respuestas según los requerimientos de los funcionarios y pensionados Municipales que tengan relación con las liquidaciones.
  - El proceso presenta retrasos debido al flujo de oficios que recibe el Área de Recursos Humanos, no se da respuesta a tiempo a los requerimientos de los funcionarios y pensionados.
  - El proceso presenta retrasos debido a la ausencia de tinta en las impresoras
-

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 70

ocasionando que no se atiende a las solicitudes como corresponde. Lo que se argumenta es que no hay recursos y/o no se le da solución oportuna a la necesidad

- Llevar ordenadamente las hojas de vida que reposan en el archivo de Recursos Humanos.
- El proceso presenta inconsistencias dado que no se ha actualizado la identificación de las gavetas archivadoras de las hojas de vida recepcionadas, es decir, eliminar los nombres de los trabajadores salientes y agregar los entrantes.
- El proceso no se cumple a cabalidad. Según el Archivo General de la Nación las hojas de vida deben tener máximo 200 folios por cada hoja de vida, dando claridad que ya varias cumplen con lo anterior, factor que no se ha cumplido debido a que no se cuenta con las herramientas para llevarlo a cabo.
- El proceso no se cumple a cabalidad. Según el archivo general de la nación CIRCULAR No.004 DE 2003, cada hoja de control debe llevar la firma del jefe de Recursos Humano, sin embargo, esto no se aplica.
- Elaborar anualmente la liquidación de cesantías y reportarlas a los fondos a los
- El proceso presenta retrasos e inoportunidad debido a su elaboración manual, pese a que se


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 71

cuales se encuentran afiliados los funcionarios municipales. cuenta con el aplicativo correspondiente en el programa siza polo

- Elaborar semestralmente informes relacionados las actividades realizadas en el Área de Recursos Humanos en los formatos establecidos por el órgano de control.
- El proceso no se cumple, no se lleva a cabo tal informe.

- Elaborar certificaciones de tiempo de servicios asignaciones y/o asignaciones y/o descuentos que soliciten los funcionarios y pensionados municipales.
- El proceso presenta retrasos, debido a que los trabajadores no conocen del subproceso, que es llevar un oficio de solicitud, para la certificación.

- Verificación de la nómina y que los demás emolumentos estén realizados correctamente de conformidad con lo que se requiere.
- El proceso es eficiente


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 72

- Facilitar la consulta del material de archivo.
- El proceso presenta retrasos debido a que se está llevando en carpetas diferentes las horas extras que deberían ir junto con la hoja de vida como lo estipula el archivo general de la nacional.
- El proceso presenta alta acumulación de documentación, sin su oportuno ingreso a las hojas de vida.

- Liquidaciones de los salarios y prestaciones sociales.
- Realización de certificaciones laborales de funcionarios y ex funcionarios de la alcaldía de Mocoa.
- Contestación a los entes de control, derechos de petición, oficios a funcionarios y ex funcionarios.
- Los procesos se retrasan debido a que no hay manual de procedimientos.
- Los procesos se retrasan porque no hay una inducción clara del puesto de trabajo de cada funcionario.
- Los procesos se retrasan porque no hay información actualizada en el manual de funciones.
- El proceso que retraso significativamente al tecnólogo administrativo, es con respecto al reajuste de salarios, debido a información dudosa que se encontraba en la nómina.
- Se lleva un correcto orden en las liquidaciones siendo eficientes.

### Entrevista

- Cargar las liquidaciones de seguridad social de los funcionarios,
- El proceso presenta retrasos debido a que no se cuenta con las herramientas adecuadas para llevar correctamente el archivo, en cual es


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 73

pensionados y imprescindible contar con carpetas cuatro  
concejales. alas, carpetas multifold, legajadores A-Z  
etc.

- Afiliación a ARL de contratistas, pasantes y funcionarios nuevos
- Un aspecto importante para agilizar procesos es la comunicación entre compañeros y aún más si comparten procesos, no obstante, este factor no se cumple
- Colaborar realizando presupuesto para vigencias futuras.
- Capacitación de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional.
- Realizar inducciones en lo que requiera y solicite el personal de TH.
- Mejorar los procesos mediante la matriz de MIPG y así subir escalafones ante la función pública.
- La GETH es la base del área de RH, sin embargo, no se ejecuta como corresponde

## **DOFA**

A partir de las Técnicas e instrumentos de investigación visualizados en la Tabla 1, p.48, se realizó la una matriz DOFA en la cual se visualiza, la fortalezas y debilidades del Área de Recursos Humanos, que en concordancia con David (2003) quien considera que es una herramienta que consiste en la construcción de una matriz a partir de la identificación de un listado de factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que influyen en el desempeño de la organización. Posteriormente, se contraponen los factores internos con los externos, tal que permita generar estrategias fundamentadas en las fortalezas de la organización para corregir sus debilidades; tomar ventaja de las oportunidades y contrarrestar


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 74

las amenazas; desarrollando cuatro tipos de estrategias, tal y como se visualiza en la Tabla 4

p.71.

**Tabla 4** DOFA Área de Recursos Humanos Alcaldía de Mocoa


DOFA	Fortalezas	Debilidades
	<b>F1:</b> Talento Humano calificado y comprometido	<b>D1:</b> Carente presupuesto para el área de Almacén, encargo de proveer los útiles necesarios en la secretaria, como la tinta de las impresoras, carpetas para el archivo etc.
	<b>F2:</b> Capacidad de Gestión	
	<b>F3:</b> Se están realizando capacitaciones para aumentar el conocimiento sobre el orden del archivo	<b>D2:</b> No hay manual de procedimientos, por ende, la inducción solamente se realiza verbal.
	<b>F4:</b> 7. Se lleva un correcto orden en las liquidaciones siendo eficientes	<b>D3:</b> No se realiza reinducción a los servidores máximo cada dos años
	<b>F5:</b> Conocimiento de la normatividad aplicable al proceso de TH	<b>D4:</b> Solamente se cuenta con manual de funciones y desactualizado
	<b>F6:</b> Entrega oportuna en cuanto a decretos de nombramientos, nomina, resoluciones etc.	<b>D5:</b> Falta de comunicación en el Área de RH
	<b>F7:</b> Se cuenta con un plan de cargos donde se visualiza en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciando: tipo de vinculación, condigo y grado	<b>D6:</b> Se realizan solamente capacitaciones por parte del software de siza polo al técnico administrativo
	<b>F8:</b> se cuenta con un manual de funciones	<b>D7:</b> No se ha elaborado el plan de bienestar e incentivos
		<b>D8:</b> No se cuenta con cifras de retiro de servidores y su correspondiente análisis por modalidad de retiro.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 75

**F9:** Se incorporó el programa estado joven en la entidad

**F10:** Tramitar la nómina y llevar los registros estadísticos correspondientes.

Oportunidades	Estrategias: FO	Estrategias: DO
O1: Confianza de la ciudadanía en la administración	<b>F1-O4:</b> Eficiencia en los procesos <b>F9-O6:</b> Fortalecer las competencias laborales de los jóvenes, además de incorporar en la planeación de la alcaldía, talento humano confiable.	<b>D1-O3:</b> Planificar lo costos del material administrativo y consolidar en el presupuesto que se realiza cada inicio de año.
O2: El internet como herramienta de trabajo		<b>D5-O5:</b> Mejorar relaciones interpersonales a fin de no entorpecer los procesos administrativos.
O3: Apoyo presupuestal de entes gubernamentales	<b>F7-O6:</b> Agilizar procesos internos	
O4: Capacitaciones por parte de la función pública, MIPG, DANE y Universidad Nacional	<b>F5-O5:</b> afianzar conocimientos de la normatividad que se aplica en el área de talento humano.	<b>D6-O4:</b> Elaborar el plan institucional de capacitaciones acorde a las necesidades institucionales.
O5: Atención humanizada		<b>D7-O3:</b> Recompensar a los funcionarios por el desempeño meritorio de sus funciones.
O6: Directrices dadas por la función pública por medio de la matriz de MIPG con el fin de afianzar y mejorar la gestión de la alcaldía.		
Amenazas	Estrategias: FA	Estrategias: DA
A1: Internet intermitente	<b>F2-A2:</b> optimizar los procesos de gestión	<b>D2-A4:</b> Elaborar manual de procedimientos y demás requerimientos legales para evitar sanciones.
A2: Presupuesto bajo	<b>F5-A5:</b> Articulación institucional para dar cumplimiento oportuno a la actualización normativa vigente.	
A3: Cambios en la norma vigente.		

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 76

A4: Vigilancia que ejerce los órganos de control


**F6-A4** regular los procesos administrativos.

**D4-A3:** Contar con un manual de funciones y competencias ajustado a las directrices vigentes.

A5: Aplicación de sanciones y multas por incumplimiento de la norma

**F6-A5** evitar multas y sanciones institucionales en el desarrollo de los procesos administrativos.

**D1-A2:** Rediseñar el plan anual presupuestal con el fin de evitar retrasos y congestión en la materialización de los procesos administrativos.


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 77

## Diagnóstico

El área de Recursos Humanos se encarga de administrar, gestionar y coordinar todos los procesos correspondientes a: diseño y análisis de los puestos de trabajo, el reclutamiento/contratación y la selección de personal, inducción del personal, liquidar los respectivos emolumentos mensuales, la recepción y foliado de las hojas de vida (pasantes, supernumerarios, provisionales y de planta), dar respuesta a los entes gubernamentales, realización de certificaciones, liquidación de prima de servicios, afiliación a ARL entre otros.


La aplicación de instrumentos permitió comprobar la inexistencia de un manual de procedimiento para el Área de Recursos Humanos, siendo este una herramienta que permite a la organización y al Área en específico, dar a conocer sus procesos a los funcionarios pertenecientes a otras dependencias, además de tener una base documental para inducción, tal y como lo plantea (Vergara, 2017) el cual afirma que es una herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Ahora bien, como resultado de la triangulación de los instrumentos se encontraron las siguientes oportunidades de mejora a los procesos:

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 78

**Tabla 5** Diagnostico estratégico

<u>ASPECTOS CRITICOS</u>	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>
La ausencia de un manual de procedimientos, que debería estar incorporado dentro del plan institucional de capacitaciones (decreto 012 de 2018), genera debilidades en los procesos de inducción y reinducción de los funcionarios.	El diseño del manual de procesos y procedimientos permitirá que los funcionarios del área cuenten con una herramienta de orientación en el desempeño de sus funciones.
Existe una desactualización en cuanto al manual de funciones, resaltando que es un documento importante porque en él se establece de manera detallada las funciones, requisitos, relaciones, dependencias y coordinaciones de cada puesto de trabajo.	Es pertinente que el grupo de profesionales y operativos del área de recursos humanos, dedique mayor atención y labor al desarrollo del correspondiente manual de funciones, esto les permitirá una mejor planeación y un mayor control en la labor desarrollada.
En el plan anual presupuestal no se está incluyendo las necesidades del área de recursos humanos, lo que causa inoportunidad y retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones y respuestas ante los clientes internos y externos de la administración	La Secretaría Financiera y Administrativa debe incluir las partidas presupuestales necesarias para un adecuado desempeño del área de recursos humanos en el marco de lo dispuesto por la función pública, el MIPG, el SGC y las normas de archivo establecidas.
Existe debilidad en los procesos comunicacionales entre compañeros que afecta el clima organizacional en el área	El manual de procesos y procedimientos más el respectivo manual de funciones permitirá el mejoramiento de las comunicaciones, la definición de competencias, funciones y responsabilidades, así como la adecuada medición de los resultados.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 79

## **OB2. Definición de los procedimientos asociados a los procesos administrativos**

### **desarrollados por el Área de Recursos Humanos en la alcaldía municipal de Mocoa**


Siguiendo a Hammer (2006, p. 68) un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes citado en (Juan, 2011) y un procedimiento según Prieto (1997), es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También se define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera. En el área de recursos humanos de la alcaldía municipal de Mocoa, no se encontró ningún documento relacionado con la descripción y análisis de los procesos y procedimientos a cargo; por tal razón, se determinaron los existentes conforme a los instrumentos aplicados, los cuales son: evaluación de desempeño, liquidación de prestaciones sociales, vacaciones y cesantías, solicitud de permiso, vinculación de personal, expedición de certificados laborales y archivo de hojas de vida.

Conforme al diseño metodológico, para el desarrollo del objetivo No. 2, se definieron los procesos desde la siguiente estructura: No., Actividad, Descripción, Responsable y Documento; para procesar el respectivo flujograma conforme a la simbología descrita en la figura 5 p.36.


El resultado es el siguiente:

#### ***Proceso 1. Evaluación de desempeño***


<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
1	Identificar servidores públicos	Identificar los servidores públicos sujetos a ser evaluados y establecer compromisos laborales y	Secretaria de gobierno y jefe inmediato de	Compromisos

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 80

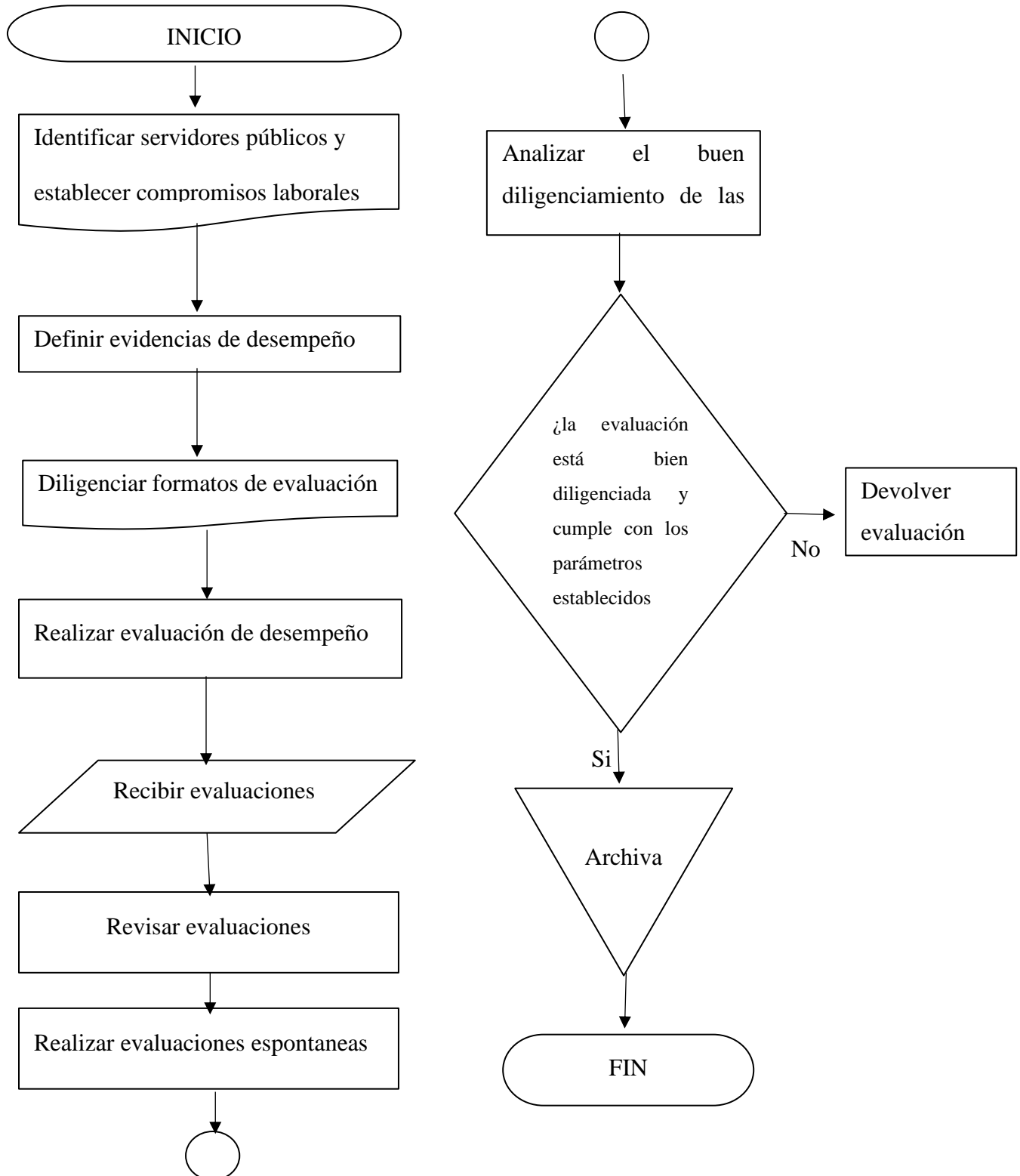
		comportamentales de acuerdo a las directrices de la CNSC	todos los procesos	
2	Definir evidencias de desempeño	Definir las evidencias del desempeño laboral requeridas como pruebas inconvertibles del desempeño competente del empleado en relación con su trabajo, parámetros y compromisos.	Jefe inmediato	
3	Diligenciar formatos de evaluación	Diligenciar los Formatos de Evaluación de Desempeño del año anterior y remitir al Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces.	Jefe inmediato y Servidores públicos de todos los procesos	Formatos diligenciados
4	Realizar evaluación de desempeño	Realizar la evaluación del desempeño a cada uno de los funcionarios de carrera.	Jefe de dependencia	Resultado de pruebas
5	Recibir evaluaciones	Recibir de los jefes de área las respectivas evaluaciones de todos los funcionarios de carrera.	Jefe de dependencia	


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 81

6	Revisar evaluaciones	Revisar las evaluaciones de todos los funcionarios de carrera, una vez el jefe las haya entregado. (revisa fechas, cargo, nombre del funcionario, periodo, que este en el formato aprobado por la comisión nacional del servicio civil)	Secretaría de gobierno	
7	Realizar evaluaciones espontáneas	Cuando hay cambio de cargo, de jefe o rotación por parte del funcionario, se realiza una evaluación extemporánea, periodo de prueba	Jefes de Dependencia	Formato
8	Analizar el buen diligenciamiento de las evaluaciones	¿La evaluación está bien diligenciada y cumple con los parámetros establecidos por la comisión nacional del servicio civil?	Secretaría de Gobierno	Formato CNSC
9	Devolver evaluación	Devolver al respectivo jefe de dependencia o funcionario	Secretaría de gobierno	TRD

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 82


### Flujograma



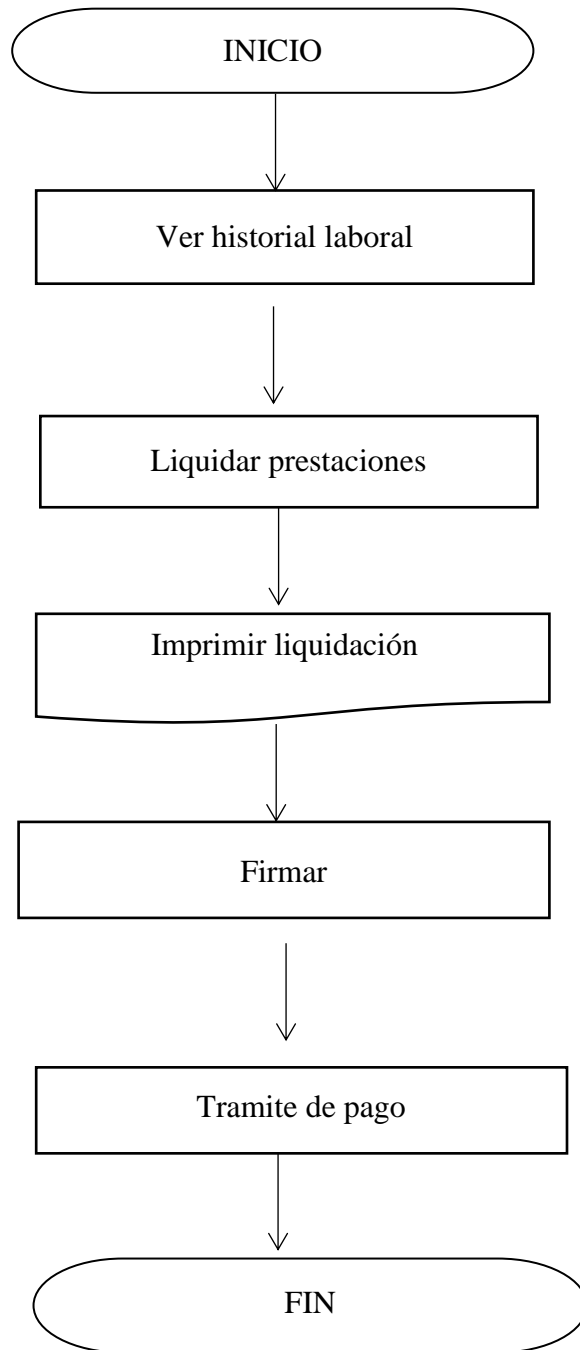
 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 83


### ***Proceso 2. Liquidación de prestaciones sociales***

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
1	Ver historial laboral	El Técnico Administrativo del área de Talento Humano ve la historia laboral, para determinar el periodo que se va a liquidar	Técnico administrativo	
2	Liquidar prestaciones	Se liquida las prestaciones sociales a que tenga derecho de acuerdo al tiempo laborado.	Área de Talento humano	Formato de liquidación
3	Imprimir liquidación	Se imprime la liquidación para su posterior firma.	Área de talento humano	Formato de liquidación
4	Firmar	Se pasa para la firma del alcalde	Secretaría de despacho	
5	Tramitar pago	Se efectúa pago	Tesorería	

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 84


**Flujograma.**




 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 85

### Proceso 3. Vacaciones y cesantías

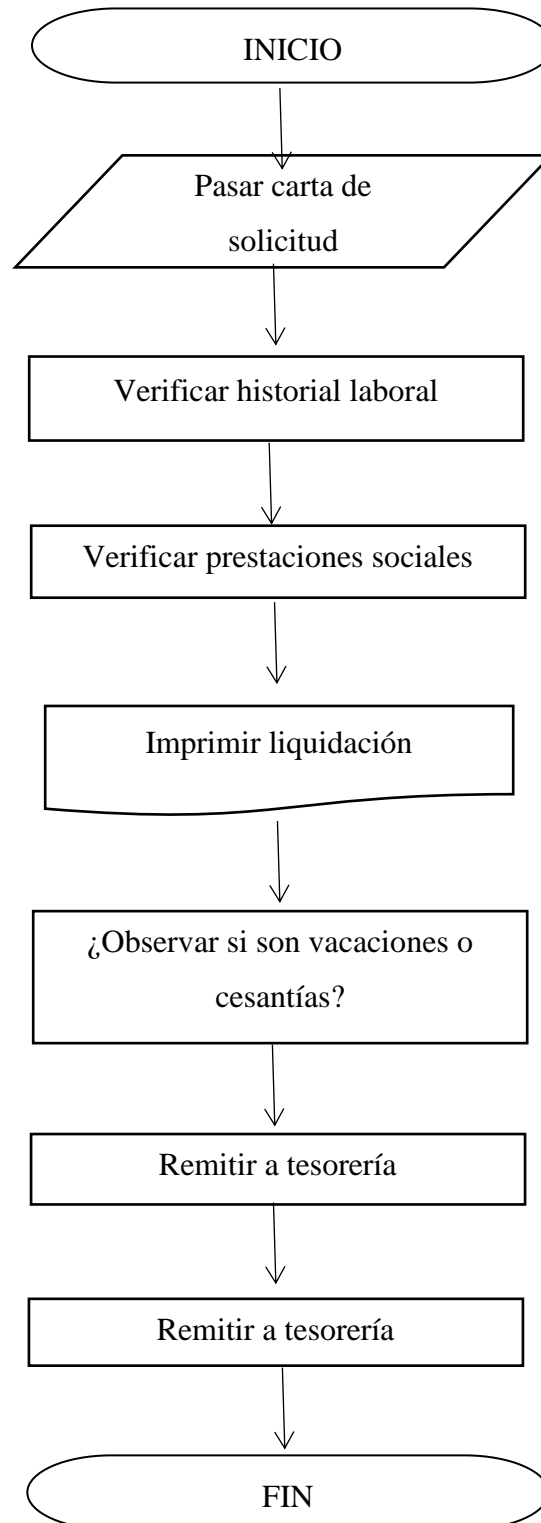
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documento
1	Pasar carta de solicitud	Se pasa la carta solicitando la prestación respectiva al jefe inmediato	Funcionario	Carta de solicitud
2	Verificar historia laboral	El jefe de Talento Humano o quien haga de sus veces toma la historia laboral, para determinar lo que se va a liquidar	Jefe de Talento Humano	Historial laboral
3	Liquidar prestaciones sociales	Se liquidan las prestaciones sociales a que tenga derecho de acuerdo al tiempo laborado	Jefe de Talento Humano	Prestaciones sociales
4	Imprimir liquidación	Se imprime la resolución de liquidación para la firma del alcalde	Jefe de Talento Humano	Liquidación
5	Remitir a presupuesto y contabilidad	Se remite a presupuesto y a contabilidad con las respectivas firmas	Jefe de Talento Humano	Resolución


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 86

		para el trámite del pago.		
6	Observar si son vacaciones o cesantías	Se notifica la resolución al funcionario	Jefe de Talento Humano	
7	Remitir a tesorería	Se remite a tesorería para el trámite de pago	Tesorería	

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 87


### Flujograma.




 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 88

#### **Proceso 4. Solicitud de permiso**

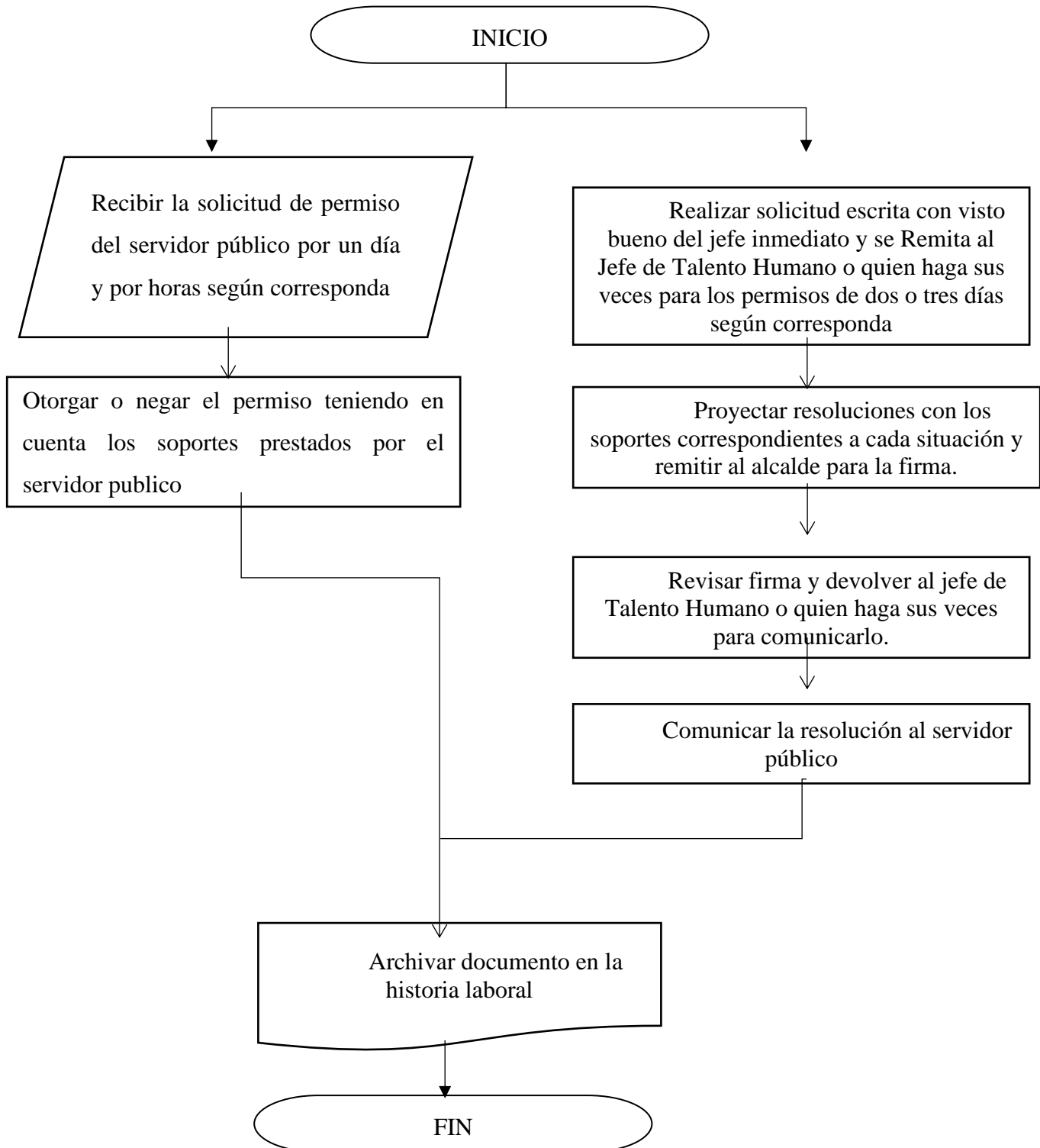
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
1	Recibir solicitud	Recibir la solicitud de permiso del servidor público por un día y por horas según corresponda y pasa actividad 3.	Auxiliar administrativo de Talento Humano	Formato solicitud de permiso
2	Realizar carta	Para los permisos de dos o tres días el servidor público realizara solicitud escrita con visto bueno del jefe inmediato y se remite al responsable de Talento Humano o quien haga de sus veces y pasa a actividad 4.	Auxiliar administrativo de Talento Humano	Solicitud
3	Otorgar o negar permiso	Otorgar o negar el permiso teniendo en cuenta los soportes presentados por el servidor público y pasar a actividad 7	Auxiliar administrativo de Talento Humano	Oficio
4	Redactar resolución	Proyectar resolución con los soportes correspondientes a cada situación y remitir al alcalde para firma	Auxiliar administrativo de Talento Humano	Resolución


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 89

5	Revisar	Revisar, firmar y devolver al jefe de Talento Humano o quien haga sus veces para comunicarlo.	Alcalde	Resolución
6	Comunicar	Comunicar la resolución al servidor público.	Auxiliar administrativo de Talento Humano	Resolución
7	Archivar	Archivar documento en la historia laboral	Archivar documento en la historia laboral	Historia laboral TRD

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 90


## Flujograma




 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 91

### ***Proceso 5. Vinculación de personal***


<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
1	Analizar existencias	Se determina por parte del Profesional de Talento Humano o quien haga sus veces, de la existencia de la vacante al cargo para el cual se va a realizar vinculación	Responsable de Talento Humano o quien haga de sus veces	
2	Reportar vacantes	Reportar a la CNSC la vacante para surtir el proceso de selección para que emitan la autorización	Auxiliar de Talento Humano	Oficio
3	Decepcionar hojas de vida	Se reciben las hojas de vida de las personas que cumplen con los requisitos del cargo.	Auxiliar de Talento Humano	Base de datos
4	Seleccionar personal	Se realiza la selección de la persona que va ocupar la vacante	Jefe de Talento Humano	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 92

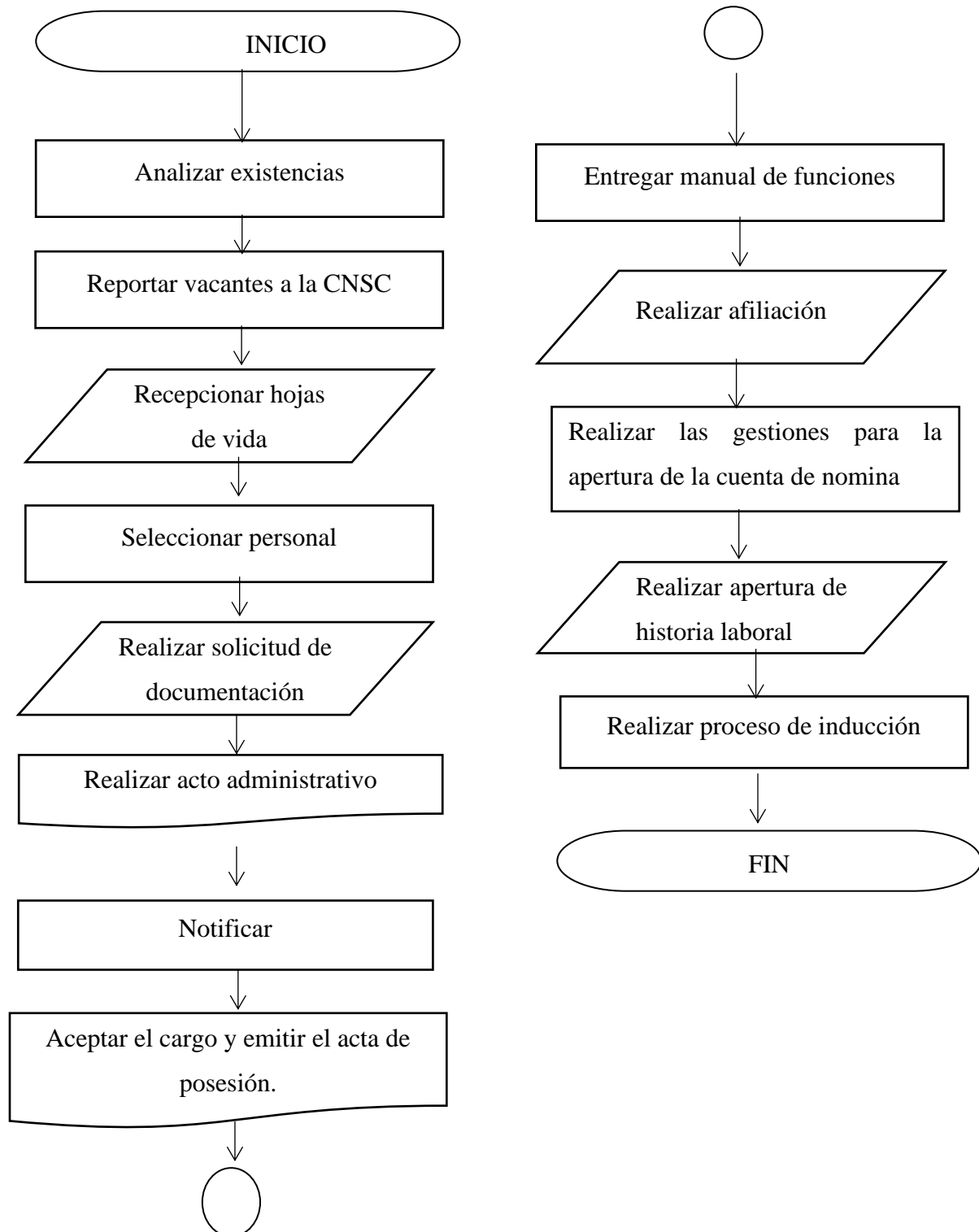
5	Realizar solicitud de documentos	Se solicitan los documentos que se requieren para hacer la vinculación laboral	Auxiliar de Talento Humano	Documento
6	Realizar acto administrativo	Se elabora el acto administrativo por el cual se hace el nombramiento	Alcalde y jefe de Talento	Decreto de nombramiento
7	Notificar	Se realiza personalmente la notificación del decreto de nombramiento	Jefe de Talento Humano	Notificación
8	Aceptar el cargo	Se emite el acta de posesión al despacho del alcalde para realizar la respectiva aceptación del cargo	Alcalde y posesionado	Acta de posesión
9	Entregar manual de funciones	Se hace entrega al nuevo funcionario el manual de funciones de su cargo.	Jefe de Talento Humano	Oficio
	Realizar afiliación	Se realiza las respectivas afiliaciones al SSSI:	Auxiliar de Talento Humano	Formatos


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 93

<b>10</b>		Entidad promotora de salud, Administradora del Fondo de Pensiones, Administradora de Riesgos Profesionales		
<b>11</b>	Realizar Trámite	Realizar las gestiones para la apertura de la cuenta de nómina	Auxiliar de Talento Humano	Oficio
<b>12</b>	Realizar apertura de historia laboral	Se inicia la apertura de la historia laboral	Auxiliar de Talento Humano	Carpeta
<b>13</b>	Realizar proceso de inducción	Presentar a la persona ante el funcionario quien va a ser el jefe inmediato, a los demás compañeros y dar a conocer todo lo relacionado con la inducción	Auxiliar de Talento Humano	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 94


## Flujograma




 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 95

### ***Proceso 6. Desvinculación del personal***


<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
1	Realizar recibido de oficio (en caso de renuncia)	Se recibe oficio del funcionario que presenta la renuncia, se traslada para el despacho del alcalde, para su previa aceptación	Secretaría de Despacho	Oficio
2	Elaborar acto administrativo	La secretaria de Despacho elabora el acto administrativo donde se acepta o rechaza la renuncia	Secretaría de Despacho	Decreto
3	Revisar y firmar	El asesor jurídico revisa y da su concepto favorable o desfavorable. Si es favorable le da visto bueno y pasa para la firma del alcalde. Si es desfavorable, recomienda los ajustes que haya que hacerle, luego de realizar los ajustes se procede al visto bueno del	Asesor jurídico y Secretaría de Despacho	Decreto

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 96

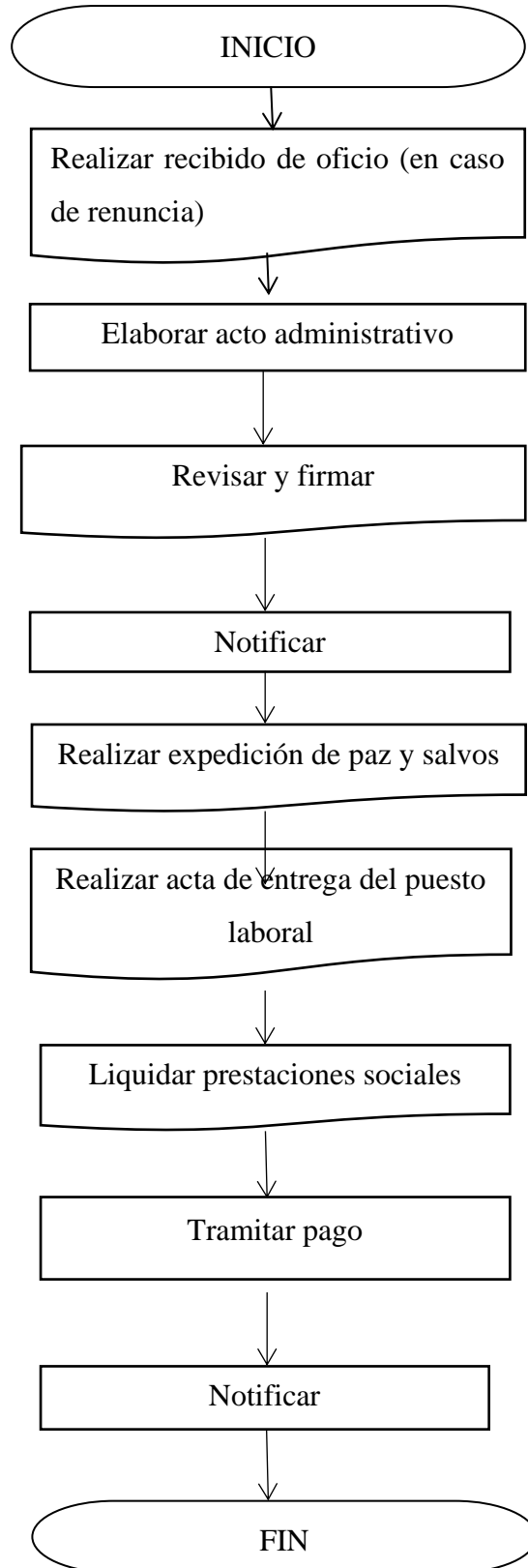
		asesor jurídico y pasa para la firma del alcalde		
4	Notificar	Mediante oficio de notificación personal se notifica el Decreto por el cual se acepta la renuncia y / o se declara insubsistente	Secretaría de Despacho	Acta de notificación
5	Realizar expedición de Paz y salvos	Se tramita la expedición de paz y salvos respectivos	Área de Recursos Humanos	Formato
6	Realizar acta de entrega del puesto laboral	Se solicita al funcionario y al jefe inmediato de él que diligencien el acta, para proceder a la liquidación	Jefe inmediato y funcionario	Formato
7	Liquidar prestaciones sociales	Se procede a efectuar la liquidación de las prestaciones sociales a que haya lugar, se elabora la resolución y se pasa para la firma del alcalde	Área de Recursos Humanos Contador, tesorería Secretaría de Despacho	Formato y Resolución


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 97

8	Tramitar pago	Luego de firmada la Resolución, se envía copia al despacho y tesorería para que realicen las respectivas gestiones para el pago de la liquidación	Secretaría de Despacho y tesorería	Resolución, Registro presupuestal, Orden de pago
9	Notificar	Se notifica la Resolución de liquidación	Secretaría General	Acta

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 98


### Flujograma




 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 99

### ***Proceso 6. Expedición de certificados laborales***

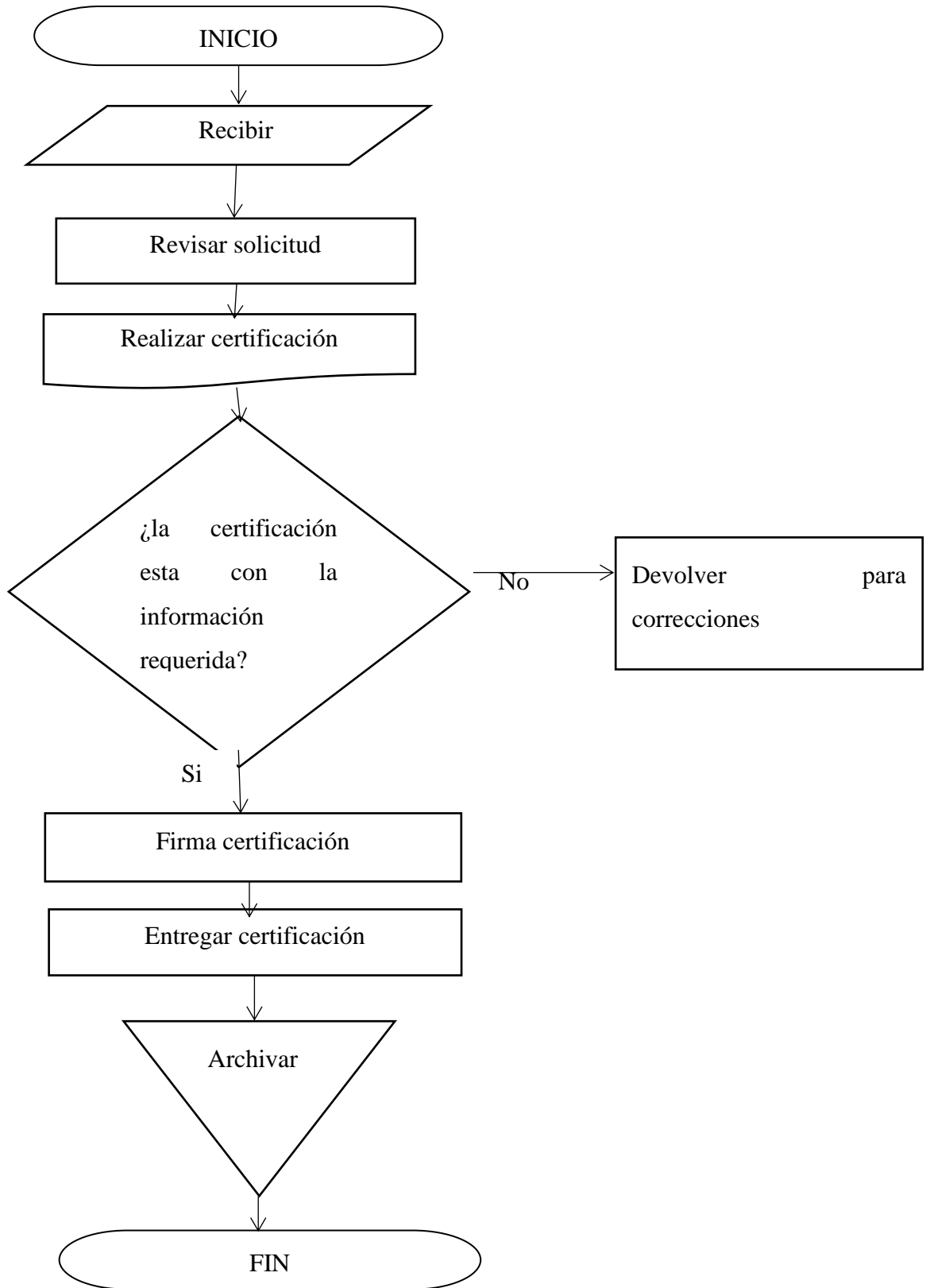
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
1	Recibir solicitud	Recibir solicitud y radicar solicitud al jefe de Talento Humano o quien haga sus veces	Servidor Público	Solicitud
2	Revisar solicitud	Revisar la solicitud y ordenar a la secretaria la revisión en el archivo de la existencia de la información requerida	Secretaría de Gobierno	Archivo
3	Realizar certificación	Realizar la certificación con la información requerida y encontrada en el archivo, entregar al jefe de Talento Humano o quien haga sus veces	Secretaría de Gobierno	Certificación
4	Revisar certificación	Revisar que la certificación este con la información requerida si está acorde pasar a	Jefe de Talento Humano	Certificación


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 100

		actividad 7, de lo contrario devolver para correcciones.		
5	Firmar	Firmar certificación	Jefe de Talento Humano	
6	Entregar certificación	Entregar certificación al solicitante quien debe firmar copia de entrega	Secretaría de Gobierno	Certificación
7	Archivar	Archivar copia de la certificación junto con la solicitud	Secretaría de Gobierno	TRD

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 101


**Flujograma**




 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 102

**Proceso 7. Archivar hojas de vida.**

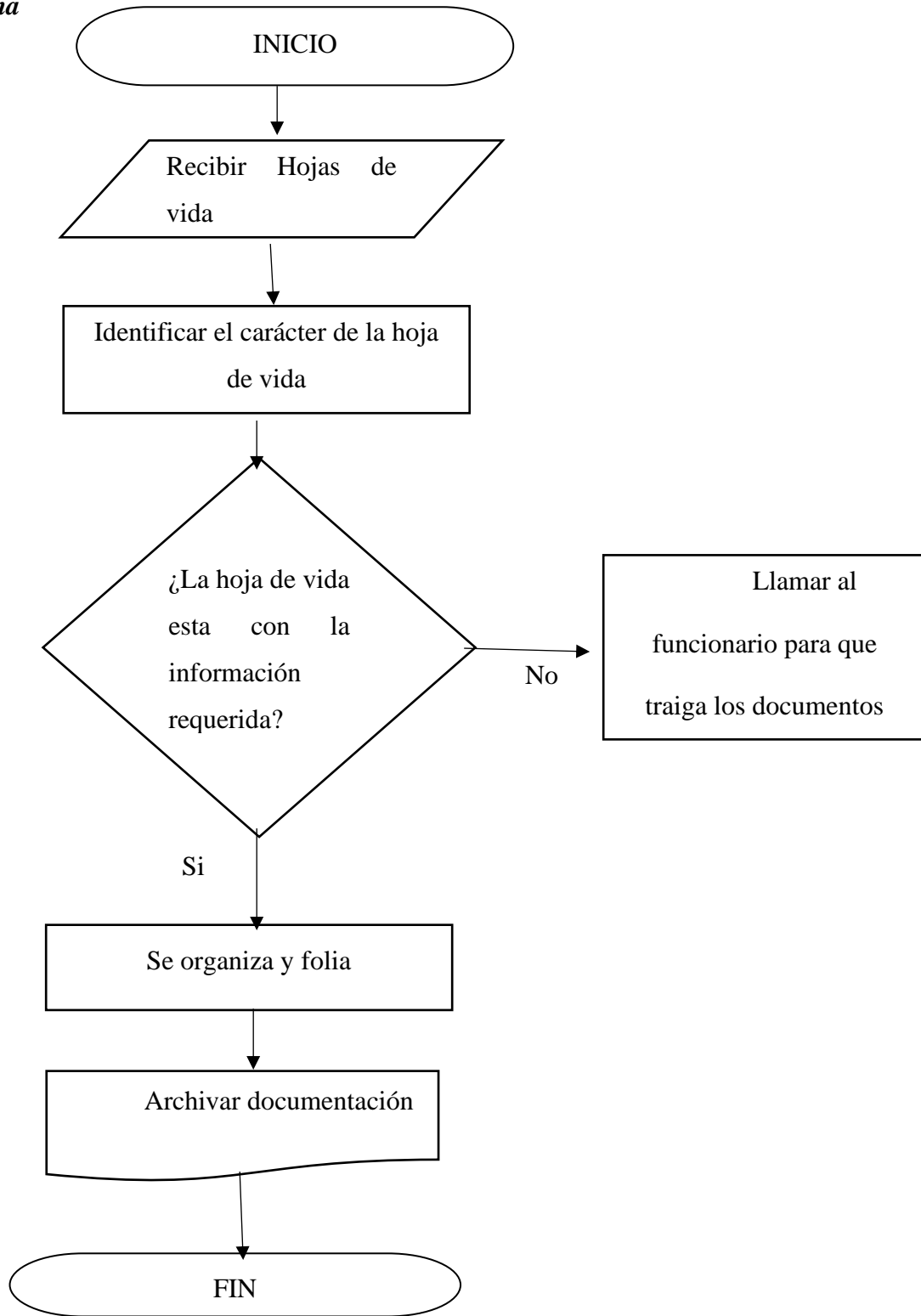
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Documento
1	Recibir hojas de vida	El jefe de Talento Humano o quien haga sus veces recibe las hojas de vida entrantes, de Pasantes, supernumerarios, de planta y provisionales.	Jefe de Talento Humano	Hoja de vida formato único
2	Identificar de que carácter es la hoja de vida	El jefe de Talento Humano o quien haga sus veces identifica de con que vinculación entra en aspirante	Jefe de Talento Humano	
3	Verificar documentación	El jefe de Talento Humano o quien haga sus veces verifica la documentación que estipula la función publica	Jefe de Talento Humano	Hoja de vida
4	Foliar	Se organiza y folia la documentación	Técnico administrativo	Hoja de vida
5	Archivar	Archivar la documentación en	Técnico administrativo	


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 103

		los archivos del área de talento humano		
--	--	---	--	--

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 104

### Flujograma




	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 105

### **OB3. Manual de procedimientos para el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa**

Conforme a lo propuesto por. (Vergara, 2017) un manual de procedimiento es la mejor herramienta, para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Desde esta óptica, se diseñó el manual de procedimiento para el área de recursos humanos de tal manera que permitiera el mejoramiento del desempeño y a futuro, su inclusión en el macrodocumento que deberá generar la administración como parte de su sistema de gestión de calidad.

El manual de procesos y procedimientos se construyó siguiendo los modelos establecidos por la función pública para los entes territoriales como es el caso de la alcaldía de Mocoa. Su estructura tiene 4 componentes; una primera parte correspondiente a las generalidades, en el que se encuentran el objetivo y el alcance que tiene el manual, como segunda parte se menciona la clasificación de los procesos, estratégicos, misionales, de apoyo y de verificación representados en la figura 12 p.55, en tercera instancia se ilustra la simbología para el diseño de procedimientos de flujogramas y se encuentran los procedimientos y flujogramas asociados al área de recursos humanos representados en la p.75-100, además de describir el respectivo objetivo, alcance y documentos de referencia de cada proceso como se muestra en el anexo F p.162.


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 106

## Conclusiones

De conformidad con los objetivos propuestos y con la elaboración de la investigación se concluye lo siguiente:

- Se llegó a la conclusión de que los manuales de procedimientos resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización
- Se logró diagnosticar el estado actual del Área de recursos humanos en el cual se evidencia que no existía manual procedimientos, normograma, manual de calidad, caracterización de los procesos, sin embargo, existía un manual de funciones que indicaba los lineamientos de operación.
- Se logró identificar ocho procesos en el área de talento Humano, y en su análisis se evidenció que existía inoportunidad en la entrega de productos debido a la falta de herramientas de oficina (tinta y carpetas para archivo). Además, se detectó que no se realizaba inducción ni reinducción, en los colaboradores, de ahí la importancia de documentar los procesos, para formar al personal entrante con soportes físicos, que faciliten el aprendizaje del personal respecto a sus funciones y permitan la orientación precisa en el cumplimiento de sus funciones administrativas de manera sencilla y clara.

En general, la pasantía permitió el cumplimiento del objetivo propuesto al ser validada la versión 0 del manual de procedimientos por el área de recursos humanos, y la profundización en las herramientas e instrumentos administrativos de comunicación y gestión para el desempeño profesional futuro.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 107


### **Recomendaciones**

Se recomienda determinar constantemente si con la puesta en práctica del manual propuesto los funcionarios ofrecen un servicio más eficiente, ya que el mismo dará lugar a optimizar el tiempo.

Se recomienda también elaborar los manuales de calidad, el normograma y de procedimientos en toda la administración.

También se recomienda mejorar la comunicación y clima organizacional en el Área de recursos humanos y la actualización del Manual de Funciones de todos los cargos, conforme a los cambios que ha tenido la administración con el tiempo.

Se recomienda elaborar una base documental para los procesos de Inducción y Reinducción y gestionar las partidas presupuestales necesarias para los gastos de la secretaria financiera y administrativa.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 108

### Referencia Bibliográficas

Acimplean. (S.F.). *Los Diez Mandamientos Kaisen*. Obtenido De Ac\_Mp:

[Https://Acimplean.Com/Actualidad/Los-Diez-Mandamientos-Kaizen/](https://Acimplean.Com/Actualidad/Los-Diez-Mandamientos-Kaizen/)

Alcaldia De Mocoa . (2017). *Mi Municipio*. Obtenido De Alcaldia De Mocoa P:

[Https://Www.Mocoa-](https://Www.Mocoa-Putumayo.Gov.Co/Ciudadanos/Portaldeninos/Mimunicipio/Paginas/Nuestros-Simbolos.AspX)

[Putumayo.Gov.Co/Ciudadanos/Portaldeninos/Mimunicipio/Paginas/Nuestros-Simbolos.AspX](https://Www.Mocoa-Putumayo.Gov.Co/Ciudadanos/Portaldeninos/Mimunicipio/Paginas/Nuestros-Simbolos.AspX)

Alcaldia De Mocoa. (2022). *Economia*. Obtenido De Alcaldia De Mocoa: [Https://Www.Mocoa-Putumayo.Gov.Co/Mimunicipio/Paginas/Economia.AspX](https://Www.Mocoa-Putumayo.Gov.Co/Mimunicipio/Paginas/Economia.AspX)

Alcaldia De Mocoa. (2022). *Organigrama*. Obtenido De Alcaldia De Mocoa:

[Https://Www.Mocoa-Putumayo.Gov.Co/Nuestraalcaldia/Paginas/Organigrama.AspX](https://Www.Mocoa-Putumayo.Gov.Co/Nuestraalcaldia/Paginas/Organigrama.AspX)

Alvarez Tello , G., Cossio Florez, J., Helguero Muro, B., Martinez Sancarranco, M., & Santacruz

Fernandez , R. P. (Abril De 2014). *Diagnostico Estrategico Del Sector Pesquero Peruano*. Obtenido De


[Https://Rua.Ua.Es/Dspace/Bitstream/10045/36495/1/Pesca\\_Peru.Pdf](https://Rua.Ua.Es/Dspace/Bitstream/10045/36495/1/Pesca_Peru.Pdf)

Armijo, S. M. (S.F.). *Planeamiento Estrategico De La Biblioteca De La Facultad De Farmacia Y Bioquimica De La Universidad Nacional Mayor De San Marcos*. Recuperado El 2022, De Tesis Dijitales Unmsm:

[Https://Sisbib.Unmsm.Edu.Pe/Bibvirtualdata/Tesis/Human/San%20martin\\_Ac/Cap2.Pdf](https://Sisbib.Unmsm.Edu.Pe/Bibvirtualdata/Tesis/Human/San%20martin_Ac/Cap2.Pdf)

Arrieta Jimenez, V., Cervantes Borrero, Y. E., De La Cruz Lara, L. M., & Lopez Cadena, D. M.

(18 De 02 De 2021). *La Importancia Del Diagnóstico Estratégico En Las Organizaciones*.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 109

*Economicas Cuc.* Obtenido De

<https://Revistascientificas.Cuc.Edu.Co/Economicascuc/Article/View/3580/3764>

Atico. (2022). *Principios Y Estrategias Para La Mejora Continua De La Empresa.* Obtenido De

Grupo Atico34: <https://Protecciondatos-Lopd.Com/Empresas/Mejora-Continua/>

Betancourt, D. (09 De 10 De 2018). *Matriz Dofa.* Obtenido De Gestionemos.Com:

<https://Gestionemos.Com/Blog/Matriz-Dofa>

Cabana, X. (2016). *Los Manuales De Procedimientos Y La Importancia De Su Nomatizacion.*

Obtenido De Slideplayer: <https://Slideplayer.Es/Slide/3883429/>

Castro Castro, I., & Peralta Tinoco, N. (2014). *Diagnósticos Estratégicos De Las Pequeñas Y*

*Medianas Empresas Del.* Obtenido De <https://Repositorio.Unan.Edu.Ni/5656/1/6165.Pdf>

Ceja, G. G. (2014). *Teoria Manual De Procedimientos.* Obtenido De Just Another

Wordpress.Com Site.

Enriquez, E. L. (2005). “*Elaboración E Implementación Del Manual De Procedimientos Para*

*El Control De Inventario En Una Empres Distribuidora.* Universidad De San Carlos De

Guatemala, Guatemala. Obtenido De

[http://Biblioteca.Usac.Edu.Gt/Tesis/08/08\\_1427\\_In.Pdf](http://Biblioteca.Usac.Edu.Gt/Tesis/08/08_1427_In.Pdf)

Equipo Editorial,Etece. (5 De Agosto De 2021). *Manual De Procedimientos.* Recuperado El 17


De Marzo De 2022, De <https://Concepto.De/Manual-De-Procedimientos/>

Euroinnova Business School. (2021). *Promover El Manual De Procedimientos Que Es Una*

*Herramineta Util Para La Empresa.* Obtenido De

<https://Www.Euroinnova.Co/Blog/Manual-De-Procedimientos-Que-Es#>



 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 111

J. B. (2011). *Gestión De Procesos*. Evolucion. Obtenido De

[Http://Hsjd.Org/Seminariogestion2013/Docs/02-Dia5-Tercermodeloprocesos.Pdf](http://Hsjd.Org/Seminariogestion2013/Docs/02-Dia5-Tercermodeloprocesos.Pdf)

Jauregui, M. (19 De Junio De 2016). *Aprendiendo Administracion* . Obtenido De

[Https://Aprendiendoadministracion.Com/La-Teoria-Clasica-La-Administracion/](https://Aprendiendoadministracion.Com/La-Teoria-Clasica-La-Administracion/)

Jojoa, F. (13 De Marzo De 2015). *Mi Putumayo*. Obtenido De

[Https://Miputumayo.Com.Co/2015/03/13/Gran-Tierra-Celebra-Sus-10-Anos-De-Creacion/#:~:Text=Gran%20tierra%20se%20cre%C3%B3%20en,Su%20operaci%C3%B3n%20en%20el%20putumayo.](https://Miputumayo.Com.Co/2015/03/13/Gran-Tierra-Celebra-Sus-10-Anos-De-Creacion/#:~:Text=Gran%20tierra%20se%20cre%C3%B3%20en,Su%20operaci%C3%B3n%20en%20el%20putumayo.)

Mejora Continua. (S.F.). *¿Qué Es La Mejora Continua Según Autores?* Obtenido De Mejora

Continua: [Https://Mejoracontinua.Net/Que-Es-La-Mejora-Continua-Segun-Autores](https://Mejoracontinua.Net/Que-Es-La-Mejora-Continua-Segun-Autores)

Merlano, S. (2012). *El Manual Como Herramienta De Comunicacion*. Obtenido De

[Http://Biblio3.Url.Edu.Gt/Libros/2011/Est\\_Sis/12.Pdf](http://Biblio3.Url.Edu.Gt/Libros/2011/Est_Sis/12.Pdf)


Planeta, Formación Y Universidades. (11 De 05 De 2021). *Eae Business School*. Obtenido De

Mejora Continua: *¿Por Qué Es Tan Importante?*: [Https://Retos-Directivos.Eae.Es/Mejora-Continua-Por-Que-Es-Tan-Importante/#:~:Text=La%20mejora%20continua%20tiene%20su,Y%20ma%C3%B1ana%20mejor%20que%20hoy%E2%80%9d.](https://Retos-Directivos.Eae.Es/Mejora-Continua-Por-Que-Es-Tan-Importante/#:~:Text=La%20mejora%20continua%20tiene%20su,Y%20ma%C3%B1ana%20mejor%20que%20hoy%E2%80%9d.)

Ramos Anrango, E. C. (2011). *Propuesta De Manual De Procedimientos Para El Departamento*

*De Afiliacion Y Control Patronal*. Recuperado El 15 De 03 De 2022, De

[Http://Dspace.Espoch.Edu.Ec/Bitstream/123456789/1799/1/82t00129.Pdf](http://Dspace.Espoch.Edu.Ec/Bitstream/123456789/1799/1/82t00129.Pdf)

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 112

Riofrio, S. A. (2021). *Manual De Procedimientos Para La Optimizacion De Talento Humano En*

*La Empresa Servitorno*. Ambato. Obtenido De

[Https://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Bitstream/123456789/33573/1/663%20oe.Pdf](https://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Bitstream/123456789/33573/1/663%20oe.Pdf)

Rios, F. (22 De Enero De 2022). *El Tiempo*. Obtenido De

[Https://Www.Eltiempo.Com/Economia/Sectores/Inversion-En-Exploracion-Y-](https://Www.Eltiempo.Com/Economia/Sectores/Inversion-En-Exploracion-Y-Produccion-De-Petroleo-Y-Gas-En-El-2022-647444)

[Produccion-De-Petroleo-Y-Gas-En-El-2022-647444](https://Www.Eltiempo.Com/Economia/Sectores/Inversion-En-Exploracion-Y-Produccion-De-Petroleo-Y-Gas-En-El-2022-647444)

Romero, F. (12 De Noviembre De 2018). *Colegio De Bachilleres*. Obtenido De

[Https://Lms.Colbachenlinea.Mx/Tc-](https://Lms.Colbachenlinea.Mx/Tc-Colbach/Contenido/Materias/06sexto/Cvdco/Html/121_Teora_Del_Comportamiento.Html)

[Colbach/Contenido/Materias/06sexto/Cvdco/Html/121\\_Teora\\_Del\\_Comportamiento.Ht](https://Lms.Colbachenlinea.Mx/Tc-Colbach/Contenido/Materias/06sexto/Cvdco/Html/121_Teora_Del_Comportamiento.Html)

[ml](https://Lms.Colbachenlinea.Mx/Tc-Colbach/Contenido/Materias/06sexto/Cvdco/Html/121_Teora_Del_Comportamiento.Html)

Tenorio Almache, J. L., Tovar Arcos, R. G., & Almeida Vasquez, O. I. (2019). *Los Manuales De*

*Procedimientos Como Base Solida De Un Emprendimiento*.

Vargas, M. C. (2022). *El Origen De La Mejora Continua Fue Escrita Con Resiliencia*. Obtenido

De Linkedin: [Https://Es.Linkedin.Com/Pulse/El-Origen-De-La-Mejora-Continua-Zita-](https://Es.Linkedin.Com/Pulse/El-Origen-De-La-Mejora-Continua-Zita-Vargas-C-)

[Vargas-C-](https://Es.Linkedin.Com/Pulse/El-Origen-De-La-Mejora-Continua-Zita-Vargas-C-)

Velasco, R., Peñuñuri, A., & Jimenez, A. (S.F). *Manual De Procedimientos Para Una Empresa*


*De La Localidad*. Obtenido De

[Https://Www.Itson.Mx/Publicaciones/Pacioli/Documents/No59/Administracion\\_General/](https://Www.Itson.Mx/Publicaciones/Pacioli/Documents/No59/Administracion_General/Manual_Procedimientos.Pdf)

[Manual\\_Procedimientos.Pdf](https://Www.Itson.Mx/Publicaciones/Pacioli/Documents/No59/Administracion_General/Manual_Procedimientos.Pdf)

Vergara, M. E. (2017). Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control


Interno De Una Organización. *Universidad Y Sociedad*.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 113

Vergara, M. E. (2017). *Los Manuales De Procedimientos Como Una Herramienta De Control*

*Interno De Una Organizacion.* Universidad Y Sociedad. Obtenido De


[Http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Rus/V9n3/Rus38317.Pdf](http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Rus/V9n3/Rus38317.Pdf)

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 114

## Anexos

### Anexo A Ficha Resumen

<b>TEMA</b>	Manual de Procedimientos
<b>SUBTEMA</b>	Importancia del Manual de Procedimientos
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<p>Cárdenas (2015) indica en su investigación que el manual de procedimientos en una organización es de suma importancia debido a que por medio de éste se puede detallar y determinar cuáles son las características de cada puesto de trabajo, delega las responsabilidades y competencias que debe poseer cada trabajador lo cual repercute directamente con el rendimiento eficiente y productivo de los trabajadores.</p> <p>En este sentido, se destaca que el manual es una necesidad que posee toda empresa puesto que por medio de él se da un seguimiento acerca de los niveles de cumplimiento de objetivos y metas empresariales, como también Ortiz &amp; Santos (2017) indican que al establecerlo se contribuye a que exista un mejoramiento significativo en las actividades que se lleva a cabo dentro de la administración y la gestión de talento humano y una vez instaurado se debe capacitar al personal dado que es la mejor forma para de obtener resultados claros de la gestión.</p> <p>Según Vivanco (2017) en este orden de ideas, los beneficios de tener el manual de procedimientos es que por medio de él se agilizaran procesos y/o se los mejoraran y permite que no exista la duplicidad de las tareas.</p> <p>Citado de (Riofrio, 2021, págs. 2,3,4,6,15)</p>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 115

<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	Guía técnica para la elaboración de un Manual de Procedimientos
<b>SUBTEMA</b>	Ítems para la realización un manual de procedimientos
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<p>Ítems para investigar un proceso</p> <p><b>1. Delimitación del Procedimiento</b></p> <p>¿Cuál es el procedimiento que se va a realizar?</p> <p>¿Dónde se inicia?</p> <p>¿Dónde termina</p> <p>Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.</p> <p><b>2. Recolección de Información</b></p> <p>Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes. Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico-administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos. Técnicas: Investigación documental, entrevista directa, observación de campo.</p> <p><b>3. Análisis de información y diseño del procedimiento.</b></p>



MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 116

consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información.


Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

- ✚ ¿Qué trabajo se hace?
- ✚ ¿Quién lo hace?
- ✚ ¿Cómo se hace?
- ✚ ¿Cómo se hace?
- ✚ ¿Cuándo se hace?
- ✚ ¿Dónde se hace?
- ✚ ¿Por qué se hace?

#### 4. Análisis del Procedimiento

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación.


- ✚ Eliminar: La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario.
- ✚ Combinar: Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera
- ✚ Cambiar: En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar,

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 117

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Mejorar: Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe etc.</li> <li>✚ Mantener: Consiste en conservar las actividades que, como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejora.</li> </ul> <p>Citado de (Huerta, 2004, págs. 10,11,12)</p>
--	--


<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	Manual de procedimientos
<b>SUBTEMA</b>	Objetivos de un manual de procedimientos
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<p>Los manuales de procedimientos tienen el objetivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitan la capacitación y formación del personal.</li> <li>• Especifican las capacidades y responsabilidades de cada puesto de trabajo dentro de la organización.</li> <li>• Proporcionan una visión integral de los procesos que componen las labores de la empresa u organización.</li> <li>• Aportan un historial de procedimientos de la organización que permite ganar valor documental.</li> <li>• Permite la evaluación del desempeño de los trabajadores en relación a los objetivos y metas de la organización.</li> </ul> <p>Citado de (Equipo editorial,Etece, 2021)</p>

<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	Manual de procedimientos

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 118


<b>SUBTEMA</b>	Importancia de un manual de procedimientos
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<p>El manual de procedimientos es una herramienta que permite a las organización o empresas definir sus áreas o responsabilidades entorno a su composición laboral, así mismo cuando las empresas crecen es necesario que se revise, cuestione y supervise la forma en que se hace el trabajo, del mismo modo que, es importante el manual de procedimientos porque fortalece la ejecución de actividades laborales ya que aporta guías firmes y escritas de lo que comprende el desarrollo del trabajo.</p> <p>Citado de (Tenorio Almache y otros, 2019)</p>

<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	Manual de procedimientos
<b>SUBTEMA</b>	Pasos principales para elaborar un manual de procedimientos
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento, como es una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa. Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.</li> <li>• Debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará, pues como hemos indicado, es una descripción de tareas pero que ordenadas y en secuencia nos llevarán a una meta.</li> <li>• Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar.</li> <li>• Describir las actividades o como se dice correctamente, explicar el procedimiento.</li> <li>• Llevar a cabo el seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados, etcétera. Esto es, para que cada una de las acciones puede corresponder a completar un formato, enviar un correo electrónico, elaborar un oficio, en fin,</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 119


	<p>documentos que sustentan las acciones que se hayan llevado a cabo, así que el manual debe contener los formatos de cada uno de esos documentos que se utilizarán.</p> <p>Citado de (Tenorio Almache y otros, 2019)</p>
--	---

<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	Manual de procedimientos
<b>SUBTEMA</b>	Manuales de procedimientos como una herramienta
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<p>Los manuales de procedimientos reflejan en forma metódica, las operaciones y las tareas que deben alcanzarse para la ejecución de los procesos de la entidad. Según (Entrepreneur, 2017), un manual de procedimientos, también llamado manual de operaciones, “es una herramienta de apoyo para el funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución”.</p> <p>Así mismo según</p> <p>(Vivanco Vergara, 2017) citando a Palma (2010) al describir "Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ò más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación". Los manuales de procedimientos establecen cómo se debe realizar determinada actividad con el objeto de obtener los más óptimos resultados.</p> <p>Citado en (Vergara, Los manuales de procedimientos como una herramienta de control interno de una organizacion, 2017)</p>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 120


<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	Manual de procedimientos
<b>SUBTEMA</b>	Elementos que constituyen un manual de procedimientos.
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<p>Los elementos que constituyen un manual según (Quinteros, 2004) y que son de interés especial, son aquellos que serán objeto de consulta y se encontrarán ubicados en lo que se denomina “cuerpo principal” y que generalmente están constituidos por: Organigramas, Funciones, Normas, Instrucciones, Procedimientos, Lineamientos y Otros instrumentos.</p> <p>En relación con lo anterior, los manuales de procedimientos plasman cada uno de los procedimientos de la empresa de manera clara y sencilla, estos garantizan que los procesos se mantengan estandarizados y permiten mantener la calidad de los productos a lo largo del tiempo, incluso actualizarlos y mejorarlos a través del control y supervisión que es la última función del sistema de Organización y Métodos.</p> <p>Citado de (Tenorio Almache y otros, 2019)</p>

<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	Manual de procedimientos
<b>SUBTEMA</b>	Propósitos del manual de procedimientos
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<p>La utilización de manuales de procedimientos se ha ido incrementando cada vez más en las organizaciones, debido a los beneficios que se logran con su implementación, estos beneficios van desde la facilitación de la inducción para el nuevo personal, hasta la obtención de información que permite tomar decisiones y crear nuevos métodos de trabajo que aumentan la eficiencia de las operaciones y del personal de la empresa.</p> <p>Por otro lado, La implementación de manuales de procedimientos dentro de las organizaciones provee al nuevo trabajador la inducción para que conozca</p>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 121


	<p>el proceso y la forma en que debe realizar sus tareas designadas. La información brindada por los manuales de procedimientos permite a la empresa tener una herramienta escrita que describa el flujo de un proceso o de operaciones. Así mismo cabe mencionar que, La estructura recomendable para un manual de procedimientos debe ser sencilla para su fácil consulta y aplicación. La Norma ISO 9001-20004 indica requerimientos para los manuales de procedimientos, que resultan ser una guía para las empresas que desean realizar manuales útiles de calidad.</p> <p>Citado de (Enriquez, 2005)</p>
--	--

<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
<b>SUBTEMA</b>	Objetivos de un manual de procedimientos
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<p>¿Para qué documentar los procesos en la empresa?</p> <p>Cuando documentamos cualificamos y facilitamos el análisis cuantitativo, formulamos indicadores y podemos tener un control de la gestión. De hecho, la gestión de los procesos puede orientar la estrategia misma de la organización e intervenir en lo más hondo de la cultura organizacional de la empresa.</p> <p>Objetivos de los manuales de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento</li> <li>• Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa</li> <li>• Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica</li> <li>• Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 122

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporciona el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales. Citado de (Euroinnova Business School, 2021)</li> </ul>
--	---

<b>FICHA DE RESUMEN</b>	
<b>TEMA</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
<b>SUBTEMA</b>	Metodología para realizar un manual de procedimientos
<b>CITA DE RESUMEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque: De acuerdo a lo que afirma Hurtado J. (2000: p. 75) La metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos.</li> <li>Modalidad básica de la investigación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo de campo: Acceder a las fuentes primarias para la recolección de la información</li> <li>Investigación bibliográfica: Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada.</li> </ul> </li> <li>Tipo de investigación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Descriptiva: El investigador se limita a la observación de los hechos tal como ocurren con el objeto de describirlos.</li> <li>Explicativa: Contestar por qué sucede determinado fenómeno, cuál es la causa o factor de riesgo asociado a ese fenómeno.</li> </ul> </li> <li>Métodos, técnicas y/o instrumentos de recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Método deductivo</li> <li>Método inductivo</li> </ul> </li> </ul>


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 123

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Método sintético</li> <li>● Técnicas <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Observación directa</li> <li>○ La entrevista no estructurada</li> </ul> </li> <li>● Instrumentos <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formato para levantamiento de procesos:</li> <li>○ Guía de entrevista:</li> </ul> </li> </ul> <p>Citado de (Ramos Anrango, 2011)</p>
--	---


### Anexo B Bitácora de Observación

<b>Nombre del Estudiante:</b>	Andrea Ximena Rosero Chavarro
<b>FACULTAD / Programa Académico:</b>	FACEC- Tecnología en Gestión Empresarial y de la Innovación
<b>Título del Trabajo:</b>	Manual de procedimientos para el área de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa al 2022
<b>Empresa u Organización:</b>	Alcaldía Municipal de Mocoa

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.
<b>Proceso Observado:</b> Elaboración de nominas


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 124

ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar mensualmente las nóminas de pensionados, empleados y plantillas de trabajadoras teniendo en cuenta las normas y convenciones aplicar.</li> <li>✓ Persona encargada: Camilo Arévalo Cuayal</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.</li> <li>✓ Numero de pensionados:33</li> <li>✓ Tiempo: 2 horas</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyectar el costo de la nómina a liquidar y pagar en el mes siguiente.</li> <li>2. Consultar en el Sistema Financiero del Departamento - SAP, la disponibilidad presupuestal y PAC (Plan Anual Mensualizado de Caja)</li> <li>3. Diligenciar Solicitud Inicial o de Modificación del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC y Solicitud modificaciones al presupuesto, enviar para visto bueno y firma y remitir al proceso.</li> <li>4. Se reciben las novedades de nómina de pensionados (5 primeros días hábiles de cada mes) a través del correo electrónico de <a href="mailto:recursoshumanos@mocoa-putumayo.gov.co">recursoshumanos@mocoa-putumayo.gov.co</a> ,reporte directo por los pensionados y reporte por la profesional en pensiones.</li> <li>5. Se clasifican por tipo de novedad como son: libranzas, traslados de EPS, traslados de cuentas, ingresos a nómina de pensionados, reliquidación de mesadas, acrecimientos de mesadas, afiliaciones a cooperativas, cajas de compensación, embargos, cambios</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento se puede agilizar si se realizara la nómina directamente en size polo, sin embargo, no se realiza por desconocimiento del programa.</li> <li>• El internet es importe y requerido por todas las secretarias, sin embargo, ha presentado caídas en el servicio, aspecto que retrasa a la hora de cargar la información en siza polo</li> </ul>


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 125

<p>de documentos de identidad, retiros de nómina por fallecimiento, límite de edad por resolución, acrecimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Se elabora la parametrización de la liquidación de la nómina de pensionados para el respectivo mes en el aplicativo size polo.</li> <li>7. Se realiza la nómina de los pensionados teniendo en cuenta las novedades y la información correspondiente.</li> <li>8. Revisar que la nómina haya quedado bien aplicada.</li> <li>9. Exportarla e imprimirla.</li> <li>10. Recoger firmas pertinentes.</li> <li>11. Subir a tesorería los documentos.</li> </ol>	
--	--


<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Hay que hacer un registro por cada proceso realizado por el Área de recursos humanos.	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 126

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foliar todas las hojas de vida y recepcionar en el archivo de Recursos Humanos. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Clemencia Arciniegas</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.</li> <li>✓ Tiempo: 10 minutos por cada una</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir todas las hojas de vida que llegan a Recursos Humanos.</li> <li>2. Verificar que la documentación este completa según lo dispuesto por el Archivo General de la Nación.</li> <li>3. Si la documentación está incompleta llamar a la persona.</li> <li>4. Ordenar los documentos conforme a Lo que estipula la ley del Archivo general de la Nación 594 de 2000.</li> <li>5. Identificar como será la vinculación: pasante, supernumerario, provisional, trabajadores oficiales, en carrera administrativa y libre nombramiento y remoción.</li> <li>6. Foliar cada carpeta con sus respectivos documentos y datos</li> <li>7. Marcar la carpeta cuatro alas con el nombre de la persona, comenzando primer apellido, segundo apellido, primer nombre y segundo nombre.</li> <li>8. Archivar teniendo en cuenta la vinculación con la alcaldía municipal y el orden alfabético.</li> <li>9. En el archivo central están todas las hojas de vida de los trabajadores oficiales, en carrera administrativa, provisional, libre nombramiento y remoción.</li> <li>10. En el otro archivo que se encuentran todas las carpetas de los pasantes, supernumerarios, carpetas de las horas extras.</li> <li>11. Archivar como corresponda.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al recibir las hojas de vida no dejar acumular, comenzar a foliarlas para archivar, de esta manera se agilizaría el proceso de archivar en el menor tiempo posible.</li> </ul> |
|---|---|

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 127

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<p><b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.</p>	
<p><b>Proceso Observado:</b> Liquidación de Vacaciones</p>	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidar mensualmente las vacaciones y demás prestaciones que tengan derecho los empleados y trabajadores que cumplen un año de servicio con la administración Municipal.</li> <li>✓ Persona encargada: Cristian Camilo Arevalo Cuayal.</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico administrativo.</li> <li>✓ Tiempo: un día</li> <li>✓ Número de trabajadores: 123</li> <li>✓ Procedimiento:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Ley 995 de 2005</a>, por medio de la cual se reconoce la compensación en dinero de las vacaciones a los trabajadores del sector privado y a los empleados y trabajadores de la administración pública en sus diferentes órdenes y niveles.</li> <li>2. Verificar en el plan de cargos, mes a mes los trabajadores que son acreedores a liquidación de vacaciones.</li> <li>3. Parametrizar el Excel conforme a la norma.</li> <li>4. Identificar casos diferentes como lo son trabadores oficiales, inspectora de policía, comisario y en carrera administrativos.</li> <li>5. La liquidación de la inspectora de policía y el comisario se hacen aparte.</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante liquidar en el mes que corresponde, no dejar pasar el mes sin la liquidación lista.</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 128

<ol style="list-style-type: none"> <li>6. La parametrización entre administrativos y trabajadores oficiales es distinta.</li> <li>7. Buscar la norma actualizada del año correspondiente.</li> <li>8. Parametrizar para liquidar según lo dispone la norma.</li> <li>9. Liquidar cada funcionario en un documento Excel distinto</li> <li>10. Revisar que la liquidación este bien aplicada</li> <li>11. Exporta e imprimir</li> <li>12. Con base a la liquidación se realiza las resoluciones a cada funcionario en Word.</li> <li>13. Revisar que cada resolución este correcta.</li> <li>14. Exporta e imprime.</li> <li>15. Unir estos dos documentos</li> <li>16. Pasar todas las liquidaciones con su respectiva resolución al jefe de recursos humanos para la respectiva firma.</li> <li>17. Subir a tesorería</li> </ol>	
---	--

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Liquidación de prima de servicios	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>




MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 129

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestralmente liquidar la prima de servicios a los trabajadores oficiales sindicalizados, de conformidad a lo acordado en la convención colectiva del trabajo.             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Cristian Camilo Arévalo Cuayal</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.</li> <li>✓ Tiempo:</li> <li>✓ Procedimiento:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe de los funcionarios o entidades las novedades de manera escrita presentadas de conformidad con la reglamentación vigente en el mes a liquidar.</li> <li>2. Abre un documento Excel para realizar la liquidación, que esta parametrizado, solo se modifican valores y datos personales.</li> <li>3. Incluye las novedades recibidas de las diferentes modificaciones que afecten los pagos.</li> <li>4. Establece en el Excel la información el período a liquidar, el tipo de vinculación y el tipo de liquidación.</li> <li>5. Confronta las novedades recibidas se revisa nombre y asignación mensual, y que la aplicación de la liquidación esté acorde con el tipo de vinculación</li> <li>6. Se cargan los valores a siza polo</li> <li>7. Revisar que este correcto</li> <li>8. Extraer e imprimir</li> <li>9. Subir a tesorería</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un paso en el procedimiento que se puede saltar para agilizar el proceso es realizar la nómina directamente en siza polo, sin embargo, no se realiza por desconocimiento del programa.</li> </ul>
---	--


**REGISTRO DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo:** Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.

**Proceso Observado:** Liquidación de prima de navidad

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 130

ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidar los primeros días de diciembre la Prima de Navidad de empleados y trabajadores Municipales de acuerdo a normas legales vigentes. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Cristian Camilo Arévalo Cuayal</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.</li> <li>✓ Tiempo:</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los funcionarios que tienen derecho a la Prima, es decir todo servidor público, que sea empleado o trabajador oficial por haber servido durante todo el año civil o parte del mismo.</li> <li>2. Se tiene en cuenta que la prima de navidad es reconocida por la entidad, como servidor público. A ella tienen derecho los empleados y trabajadores oficiales conforme lo establece el artículo 32 y 33 del Decreto 1045 de 1978 y el artículo 17 del Decreto 1101 de 2015.</li> <li>3. Si no se ha laborado todo el año, tendrá derecho a la prima en proporción al tiempo. Se liquida teniendo en cuenta los factores salariales del artículo 33 del Decreto 1045 de 1978.</li> <li>4. Para el reconocimiento y pago de la Prima de Navidad se tiene en cuenta: la asignación básica mensual señalada para el respectivo cargo, los gastos de representación, la prima técnica (cuando sea factor de salario), los auxilios de alimentación y de transporte, la prima de servicios y la de vacaciones, la bonificación por servicios prestados.</li> <li>5. La Prima de navidad equivale a un salario mensual correspondiente al</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso es eficiente.</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 131

<p>cargo que el servidor público desempeña al 30 de noviembre.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. De acuerdo con el artículo 32, del Decreto 1045 de 1978, la Prima de Navidad se pagará en la primera quincena del mes de diciembre.</li> <li>7. Para liquidar la prima de navidad se tiene en cuenta los factores salariales consagrados en el artículo 33 del Decreto 1045 de 1978. Uno de los factores es la prima de vacaciones siempre y cuando se hayan reconocido y pagado.</li> <li>8. Se abre un documento Excel</li> <li>9. Se liquida de conformidad a lo estipulado por la función pública.</li> <li>10. Se extrae e imprime</li> <li>11. Se recogen firmas</li> <li>12. Se lleva tesorería</li> <li>13. Se cargan los valores a Siza polo</li> </ol>	
---	--

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Liquidación de emolumentos del alcalde	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>



MACROPROCESO: MISIONAL

F-INV-043

PROCESO: INVESTIGACIÓN

VERSIÓN: 01


Fecha: 08-04-2018

FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA

Página 132


- Liquidar los emolumentos que por ley tiene derecho el alcalde de los periodos indicados en las normas que los crean.
  - ✓ Persona encargada: Cristian Camilo Arévalo Cuayal
  - ✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.
  - ✓ Tiempo:
  - ✓ Procedimiento:
    1. Abrir un documento Excel.
    2. Leer acerca de la norma que rige estos emolumentos.
    3. En esta lectura se identifican cuáles son los emolumentos a liquidar, que es la bonificación de dirección y bonificación por Gestión Territorial.
    4. Para la Bonificación de dirección se estipula lo siguiente.

Según el artículo 2 de la función pública: Para los alcaldes de las Alcaldías clasificadas en categoría Especial y Primera, como prestación social, una bonificación de dirección equivalente a cuatro (4) veces el salario mensual compuesto por la asignación básica más gastos de representación, pagadera en dos contados iguales en fechas treinta (30) de junio y treinta (30) de diciembre del respectivo año.
    5. Artículo 3 según la función pública: Los Gobernadores y alcaldes, en caso de no haber laborado los cuatro meses completos dentro del período a reconocer, tendrán derecho al pago proporcional de esta bonificación por cada mes cumplido de labor, dentro del respectivo período.”
    6. Para la bonificación por Gestión territorial a encuentra su fundamento en el Decreto 1390 de 2013 “Por el cual se dictan disposiciones en materia prestacional para los alcaldes.”
    7. La bonificación de gestión territorial para los alcaldes de municipios de categoría especial, primera, segunda y tercera, será equivalente al cien por ciento (100%) de la remuneración mensual por concepto de asignación
- El proceso es eficiente

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 133


<p>básica más gastos de representación, señalados para el empleo y pagadera en dos contados iguales en los meses de junio y diciembre del respectivo año.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Conforme a lo expuesto, en caso de que el alcalde no haya laborado los seis (6) meses completos dentro del período a reconocer, tendrán derecho al pago proporcional de bonificación de dirección y de la bonificación de gestión territorial por cada mes cumplido de labor, dentro del respectivo período.</li> <li>9. Se liquida en Excel</li> <li>10. Se reconocen actos administrativos</li> <li>11. Imprime</li> <li>12. Recogen firmas</li> <li>13. Se sube a tesorería</li> </ol>	
---	--

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Elaboración de los emolumentos liquidados	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar las resoluciones y los demás soportes de reconocimiento y pago de los emolumentos liquidados.               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Cristian Camilo Arévalo Cuayal</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.</li> <li>✓ Tiempo: 1 día</li> <li>✓ Procedimiento:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teniendo en cuenta el documento de liquidación previamente realizado.</li> <li>2. Abrir un documento Word con la plantilla de la alcaldía.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta en ocasiones el inconveniente de que se termina la tinta de las impresoras de recursos humanos y en un lapso de tiempo considerable no se pueden imprimir los soportes de pago y demás emolumentos.</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 134


<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Este documento esta parametrizado con las normas que rigen las resoluciones según corresponda.</li> <li>4. Se reemplaza según corresponda, nombre, numero de cedula, cargo, código, grado, y los datos relacionados a la liquidación</li> <li>5. Todos las de resoluciones del mes se elaboran en un solo documento.</li> <li>6. Revisar que los datos reemplazados correspondan a cada persona.</li> <li>7. Corregir ortografía y demás</li> <li>8. Exportar e imprimir</li> <li>9. Recoger firmas correspondientes.</li> <li>10. Subir a tesorería.</li> </ol>	
--	--

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Respuestas a los requerimientos con respecto a las liquidaciones	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar para la firma del secretario de despacho respuestas a los requerimientos de los funcionarios y pensionados Municipales que tengan relación con las liquidaciones. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Jesús Antonio Cuatindioy</li> <li>✓ Denominación del empleo: Profesional administrativo</li> <li>✓ Tiempo: 6 minutos por cada uno</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir oficios enviados hacia el área de recursos humanos.</li> <li>2. Leer el documento</li> <li>3. Identificar la necesidad</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dado al gran flujo de oficios que se recibe el Área de Recursos Humanos no se da respuesta a tiempo a los requerimientos de los funcionarios y pensionados.</li> <li>• Debido a que hay una sola impresora para 9 funcionarios, se termina la tinta rápido factor que ha generado molestia tanto de los funcionarios como de los clientes por no atender a su solicitud como</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 135


<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Responder según corresponda, analizando las normas en las que se fundamenta.</li> <li>5. Revisar que el documento de respuesta a los requerimientos</li> <li>6. Revisar que tenga buena redacción y ortografía.</li> <li>7. Exportar e imprimir</li> <li>8. Recoger las firmas correspondientes</li> <li>9. Se pasa el documento a la persona de apoyo Cristian Camilo Arévalo.</li> </ol>	<p>corresponde. Lo que se argumenta es que no hay recursos y/o no se le da solución oportuna a la necesidad</p>
--	---

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Orden del archivo de Recursos Humanos	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar ordenadamente las hojas de vida que reposan en el archivo de Recursos Humanos. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Clemencia Arciniegas</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.</li> <li>✓ Tiempo: 2 semanas</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ordenar las hojas de vida en los archivadores de la A / z según el apellido.</li> <li>2. Actualizar el archivo dependiendo de las hojas de vida entrantes de planta y las salientes.</li> <li>3. Elaborar y escribir en Word todos los nombres de todos los funcionarios con las actualizaciones pertinentes</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el archivo de recursos humanos, son dos archivos cada uno con tres cajones y con su respectiva identificación de los nombres que en el cajón se encuentran, sin embargo, no se han actualizado estos nombres, es decir, borrar los funcionarios que han salido y agregar los que han entrado.</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 136


<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Revisar datos</li> <li>5. Exportar e imprimir</li> <li>6. Recortar en bloques según el apellido de la A Arévalo la Z</li> <li>7. Pegar en los archivadores</li> <li>8. Verificar que el orden coincida tanto por los apellidos de las hojas de vida como por la marcación</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según el Archivo General de la Nación las hojas de vida deben tener máximo 200 folios por cada hoja de vida, en este sentido se debe elaborar en otra carpeta cuatro alas la continuación de la hoja de vida del funcionario, con su respectiva carpeta colgante. Sin embargo, no se está realizando esto porque no se cuenta con los implementos.</li> <li>• Según el archivo general de la nación CIRCULAR No.004 DE 2003, cada hoja de control debe llevar la firma del jefe de Recursos Humano, sin embargo, esto no se aplica.</li> </ul>
--	---

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.
<b>Proceso Observado:</b> Liquidación y reporte de cesantías

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 137


ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anualmente liquidar cesantías y reportarlas a los fondos a los cuales se encuentran afiliados los funcionarios municipales. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Cristian Camilo Arévalo Cuayal</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.</li> <li>✓ Tiempo: 2 días</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir el documento Excel parametrizado</li> <li>2. Cambiar datos personales</li> <li>3. Se liquidar según corresponda</li> <li>4. Imprimir</li> <li>5. Abrir siza polo</li> <li>6. Se cargan los valores a siza polo</li> <li>7. Recoger firmas para el documento impreso</li> <li>8. Subir a tesorería</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un paso en el procedimiento que se puede saltar para agilizar el proceso es realizar la nómina directamente en siza polo, sin embargo, no se realiza por desconocimiento del programa.</li> </ul>

REGISTRO DE OBSERVACIÓN	
<p><b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.</p>	
<p><b>Proceso Observado:</b> Informes de actividades</p>	
<p> </p>	
ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 138


<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestralmente presentar informes relacionados con Recursos Humanos en los formatos establecidos por el órgano de control. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Jesús Antonio Cuatindioy.</li> <li>✓ Denominación del empleo: Profesional administrativo ssa.</li> <li>✓ Tiempo: 50 minutos</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir un documento Word con la plantilla de la alcaldía y el formato correspondiente del informe.</li> <li>2. Abrir documentó Excel en el cual se escribieron las actividades realizadas.</li> <li>3. Pasar información al documento Word.</li> <li>4. Se mejora redacción y profundidad del texto</li> <li>5. Con base a las funciones realizadas se describen las actividades.</li> <li>6. Adjuntar soporte o anexos que refirme la actividad.</li> <li>7. Exportar e imprimir</li> <li>8. Recoger firmas correspondientes jefe de recursos Humanos y apoyo.</li> <li>9. Llevar documento a la secretaria financiera.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestralmente se debe presentar el informe, sin embargo, no se ha cumplido la entrega de esta actividad y si se realiza se entrega tarde.</li> </ul>
--	--

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Certificaciones según los requerimientos	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 139


<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar certificaciones de tiempo de servicios asignaciones y/o asignaciones y/o descuentos que soliciten los funcionarios y pensionados municipales. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Cristian Camilo Arévalo Cuayal</li> <li>✓ Denominación del empleo: Técnico Administrativo.</li> <li>✓ Tiempo:</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El área de recursos humanos recibe un oficio por escrito la petición de las certificaciones.</li> <li>2. Si no se recibe por escrito no se dará certificación</li> <li>3. Se abre Word con la plantilla correspondiente.</li> <li>4. Se elabora redacta y labora lo que la persona requiere</li> <li>5. Rectificar redacción y concordancia.</li> <li>6. Imprimir</li> <li>7. Recoger firmas</li> <li>8. Se le entrega a la persona</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para elaborar las certificaciones solicitadas el cliente debe llevar un oficio haciendo la solicitud, sin embargo, se ha identificado que no conocen de este proceso.</li> </ul>
--	---

<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Verificación de que la nómina este realizada correctamente	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 140

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que la nómina y demás emolumentos estén realizados correctamente de conformidad con lo que se requiere. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: Jesús Antonio Cuatindioy Flórez</li> <li>✓ Denominación del empleo: Profesional administrativo.</li> <li>✓ Tiempo: 50 minutos</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se reciben Documentos por Cristian Camilo Cuayal.</li> <li>2. Identifica de que tipo son, liquidaciones, emolumentos, permisos, oficios entre otros.</li> <li>3. Verifica la autenticidad del documento.</li> <li>4. En caso de ser nómina y liquidaciones, se verifica en un documento Excel que esta previamente parametrizado.</li> <li>5. Se identifica y si el resultado es el mismo.</li> <li>6. Se escribe la pertinente firma dando el visto bueno.</li> <li>7. Se entrega nuevamente a Camilo Arévalo.</li> <li>8. Se sube a tesorería</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso es eficiente</li> </ul>
---	---


<b>REGISTRO DE OBSERVACIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Proceso Observado:</b> Consulta del archivo	
<b>ESTADO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ANÁLISIS</b>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 141

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar la consulta del material de archivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona encargada: María Clemencia Arciniegas Erazo</li> <li>✓ Denominación del empleo: Profesional administrativo.</li> <li>✓ Tiempo: 50 minutos</li> <li>✓ Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se organiza el archivo de recursos Humanos en orden alfabético.</li> <li>2. Se organiza las hojas de vida como corresponde.</li> <li>3. Se alimenta la hoja de debida con todos los documentos que se elaboran de cada funcionario.</li> <li>4. Se identifica con facilidad la información de cada funcionario.</li> <li>5. Se guarda con seguro las hojas de vida.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay una dificultad en el orden del archivo, precisamente es porque se está llevando en carpetas diferentes, las horas extras y la documentación de la hoja de vida, es decir, en la hoja de vida deben ir todos los documentos que corresponde al funcionario, como lo dicta el archivo general de la nacional.</li> <li>• Al liquidar mensualmente las vacaciones y demás prestaciones, se generan documentos diarios y mensuales para archivar en las hojas de vida, no obstante, se acumula y se genera desorden en la documentación además de que toma más tiempo buscar los documentos que pueda solicitar un funcionario</li> </ul>
---	--

### Anexo C Ficha de entrevista

<b>FACULTAD / Programa Académico:</b>	FACEC- Tecnología en Gestión Empresarial y de la Innovación
<b>Nombre del Estudiante:</b>	Andrea Ximena Rosero Chavarro
<b>Título del Trabajo de Grado:</b>	Tecnología en Gestión Empresarial y de la innovación
<b>Modalidad:</b>	Pasantía

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 142

<b>Unidad de Análisis</b>	Alcaldía de Mocoa, Área de Recursos
<b>(Empresa/Organización/individuos/etc.):</b>	Humanos

<b>GUIÓN DE ENTREVISTA</b>	
<b>Objetivo Específico S/n Propuesta:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Objetivo del instrumento:</b> Determinar los puntos críticos del proceso “Liquidación de Emolumentos Salariales”.	
<b>Entrevistado: Cristian Camilo Arévalo Cuayal (Cargo: Técnico Administrativo)</b>	
<b>TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA</b>	<b>HALLAZGOS (Análisis)</b>
<p>1. ¿Qué procesos del área de recursos humanos tiene a su cargo, es decir, aquellos de los cuales usted sea el responsable directo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rta: Liquidaciones de salarios y prestaciones sociales.</li> <li>✓ Hacer certificaciones laborales de funcionarios y ex funcionarios de la alcaldía de Mocoa.</li> <li>✓ Contestación a los entes de control, derechos de petición, oficios a funcionarios y ex funcionarios.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los procesos se realizan de manera eficiente.</li> <li>2. no hay manual de procedimientos la inducción o explicación solamente se realiza verbal.</li> <li>3. No se realiza inducción, solamente una explicación a grandes rasgos, pero sin profundizar a detalle los procesos; no hay manual de procedimientos.</li> <li>4. Solamente se cuenta con manual de funciones y desactualizado.</li> <li>5. Se realizan solamente capacitaciones por parte del software de siza polo,</li> </ol>



MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 143

<p>✓ Cargue de liquidación de seguridad social de los funcionarios, pensionados y concejales.</p> <p>✓ Afiliación a ARL de contratistas, pasantes y funcionarios nuevos</p> <p>2. ¿En qué otros procesos participan y/o coadyuva para su desarrollo?</p> <p>✓ Colaborar haciendo presupuesto para vigencia futura.</p> <p>✓ Inducción en lo que requiera el personal de TH, nomina, ingreso de personal (presentación)</p> <p>3. ¿Al ingresar a laborar en el área de recursos humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa, le fueron dadas las instrucciones específicas para el óptimo desempeño de sus funciones?</p> <p>✓ Rta: No</p> <p>4. ¿Le suministraron información sobre los procesos y procedimientos relacionados con su desempeño? ¿Algún manual, flujograma, etc.?</p> <p>✓ Rta: Solamente manual de funciones</p> <p>5. ¿Ha participado de procesos de inducción y reinducción para su puesto de trabajo?</p> <p>✓ Rta: Parcialmente por los proveedores de siza polo, con respecto a temas de salarios, nóminas y manejo del software.</p> <p>6. ¿Durante su desempeño, qué puntos críticos ha detectado usted en el desarrollo del proceso de liquidación de emolumentos y</p>	<p>pero no directamente de la alcaldía, sería bueno que dentro de la alcaldía se comience a desarrollar el plan de capacitaciones.</p> <p>6. Se detecto un inconveniente con los salarios, en el cual se realizó un reajuste, que alarga más el proceso.</p> <p>7. Se lleva un correcto orden en las liquidaciones siendo eficientes.</p> <p>8. Sería importante que el software siza polo sea automatizado, es decir una liquidación parcial mes a mes, de esta manera no realizar doble liquidación, reducir tiempo y posibilidad de error</p>
--	--



MACROPROCESO: MISIONAL

F-INV-043

PROCESO: INVESTIGACIÓN

VERSIÓN: 01

Fecha: 08-04-2018

FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA

Página 144

demás soportes, al momento de cargarlos en el software siza polo?

✓ Rta: Se encontró y evidencio un mal proceso con los salarios, es decir se nombran con un salario y se ha aplicado con otro, lo cual fue difícil saber el valor real, por lo tanto, se tuvo que hacer un reajuste a los salarios de los funcionarios que hicieron su reclamación, resaltado que para todo el proceso de liquidación se debe conocer el salario básico correspondiente.


7. ¿Qué otros inconvenientes consideran Usted, afectan el óptimo desarrollo del proceso de liquidación de emolumentos?

✓ Rta: Ninguno, dado que se está llevando un buen orden.

8. ¿Qué procesos de mejora, considera usted sean pertinente para el proceso de liquidación de emolumentos a cargo del Área de Recursos Humanos?

✓ Rta: Que mes a mes las liquidaciones de los funcionarios se guarden en el software de siza polo, y que se haga un automatizado del mes siguiente, es decir se realice parcialmente la liquidación. Dado que toca realizarla en Excel y digitarla dado que siza polo no acepta formula, y este proceso puede estar propenso a errores. Para realizar doble liquidación.

**Responsable:**

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 145


<b>Observaciones:</b>
<b>Validado por:</b>

<b>GUIÓN DE ENTREVISTA</b>	
<b>Objetivo Específico S/n Propuesta:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Objetivo del instrumento:</b> Diagnosticar los puntos críticos del proceso de organización del archivo del área de recursos humanos.	
<b>Entrevistado:</b> María Clemencia Arciniegas (Cargo: Técnico Administrativo)	
<b>TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA</b>	<b>HALLAZGOS (Análisis)</b>
<p>1. ¿Qué procesos del área de recursos humanos tiene a su cargo, es decir, aquellos de los cuales usted sea el responsable directo?</p> <p>✓ Rta: Los procesos que tengo a cargo por el momento es archivar todo lo que me sea encargado por el jefe de personal o inmediato y el Técnico Administrativo. Como todo funcionario velar por el correcto principio de transparencia dentro de lo público y mis funciones encomendadas.</p> <p>2. ¿En qué otros procesos participan y/o coadyuva para su desarrollo?</p>	<p>1. Archivar los documentos relacionados con TH y elaborar informes solicitados por el jefe inmediato y los órganos de control.</p> <p>2. Elaborar informes y certificados requeridos por el jefe inmediato y el técnico administrativo.</p> <p>3. Cuando se ingresó al cargo no se practicó ninguna inducción adecuada, solo la</p>



MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 146

<p>✓ Rta: De apoyo; en cuanto a la elaboración de informes que les son solicitados por algunos entes de vigilancia y control, como también en buscar información requerida por el jefe, cumplir con diligencia eficiencia e imparcialidad los servicios que me sean encomendados.</p> <p>3. ¿Al ingresar a laborar en el área de recursos humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa, le fueron dadas las instrucciones específicas para el óptimo desempeño de sus funciones?</p> <p>✓ Rta: Totalmente no</p> <p>4. ¿Le suministraron información sobre los procesos y procedimientos relacionados con su desempeño? ¿Algún manual, flujograma, etc.?</p> <p>✓ Rta: Totalmente no</p> <p>5. ¿Ha participado de procesos de inducción y reinducción para su puesto de trabajo?</p> <p>✓ Rta: Inducción solamente cuando se le solicita explicación al compañero Técnico Administrativos, orienta lo que se debe hacer.</p> <p>6. ¿Durante su desempeño, qué puntos críticos ha detectado usted en el desarrollo del o los procesos a su cargo?</p> <p>✓ Rta: La falta de información, falta de herramientas de trabajo, falta de apoyo, falta de respeto como seres humanos.</p> <p>7. ¿Qué otros inconvenientes consideran, afectan el óptimo desarrollo del proceso o los procesos a su cargo?</p> <p>✓ Rta: La falta de comunicación</p>	<p>explicación del técnico administrativo a medida que se requiere o solicita.</p> <p>4. No se suministró información sobre los procesos y procedimientos dado que no existe un manual de procedimientos.</p> <p>5. Solamente cuando se requiere explicación, el Técnico Administrativo la suministra.</p> <p>6. Para el correcto orden del archivo se ha solicitado las herramientas para perfeccionarlo según lo estipula el archivo General de la nación. Se solicitó en un oficio a la jefe de la secretaria financiera carpetas cuatro alas, carpetas multifolder, legajadores A-Z etc. pero no se recibió respuesta</p> <p>Se ha pedido el escaneo de todas las hojas de vida del archivo, por consiguiente, se solicitó una persona para apoyar y dar cumplimiento a esta solicitud, pero no fue posible y sumado a esto el lugar donde se encuentra el archivo es un espacio estrecho.</p> <p>7. Falta de comunicación en el Área de RH</p> <p>8. Capacitación de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional.</p>
--	--

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 147

<p>8. ¿Qué procesos de mejora, considera usted sean pertinente para este o estos procesos a cargo del Área de Recursos Humanos?</p> <p>✓ Rta: Los procesos de mejora son brindar herramientas de archivo y generar otros cursos de capacitación para el área de RH en todo lo que tenga que ver con el trato a los funcionarios, especialmente un curso o capacitación de Relaciones Humanas.</p>	
<b>Responsable:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Validado por:</b>	

<b>GUIÓN DE ENTREVISTA</b>	
<b>Objetivo Específico S/n Propuesta:</b> Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos de la alcaldía municipal de Mocoa.	
<b>Objetivo del instrumento:</b> Diagnosticar los puntos críticos en los procesos a cargo del área de recursos humanos.	
<b>Entrevistado:</b> Jesús Antonio Cuatindioy Flores (Cargo: jefe de personal)	
<b>TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>  (Análisis)




MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 148

<p>1. ¿Qué procesos del área de recursos humanos tiene a su cargo, es decir, aquellos de los cuales usted sea el responsable directo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rta: Según la política de gestión estratégica del Talento Humano (GETH), con base a esto se trabaja en la consolidación de una mayor eficiencia para ello se requiere el compromiso de todos los servidores públicos, quienes deberán tomar el liderazgo, planificar, ejecutar y evaluar todas las políticas para contribuir a un sector sólido y competitivo que logre satisfacer las necesidades de la sociedad y se incremente la confianza en el estado e institución.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>PROCESOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contribuir a la elaboración de programas, planes y proyectos</li> <li>✓ Elevar niveles</li> <li>✓ Evaluar la liquidación de seguridad social y salud a través de la nómina.</li> <li>✓ El Área de recursos Humanos tiene a su cargo todas las herramientas GETH, para el mejoramiento continuo, como el de implantar el autodiagnóstico y observar las rutas de creación de valor de la política: Ruta de calidad, felicidad, crecimiento, servicio y análisis de datos Sin embargo, la alcaldía de Mocoa ni TH tiene el desarrollado estos procesos.</li> <li>✓ Caracterización del TH: no se desarrolla</li> <li>✓ Identificar la planta de personal actual.</li> <li>✓ Coordinar la evaluación de los empleados.</li> <li>✓ Evaluación de desempeño</li> <li>✓ Diseño de acción.</li> <li>✓ Vinculación del personal, selección de personal (no se realiza como dice la norma)</li> </ul>	<p>1. En primera instancia resalta la falta de sentido de pertenencia, por parte del alcalde y los secretarios; La falta de colaboración, apoyo y conocimientos en temas de la GETH y MIPG.</p> <p>En segunda instancia señala la desactualización y ausencia de los manuales mencionados, los cuales son importantes para el mejoramiento continuo de la entidad.</p> <p>2. Resalta la importancia del MIPG para el mejoramiento continuo y desglosar en los indicadores del mismo, y mejorar ante la Función Pública.</p> <p>3. A la no conta con el manual correspondiente no fue realizada la inducción y mucho menos tenía una base de guía. Son conocimientos adquiridos por medio de la experiencia.</p> <p>4. Se entiende que todos los procesos mencionados en algún momento se complementan y se asocian para ejecutar un objetivo en común, sin embargo, no se</p>
--	---




MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 149

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparación de retiro, proceso de desarrollo, ingreso y retiro</li> <li>✓ Manual de funciones (esta desactualizado)</li> <li>✓ Plan de cargos</li> <li>✓ Plan de vacaciones</li> <li>✓ Plan de bienestar y estímulos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Objetivo del TH:</b> Contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.</p> <p>2. ¿En qué otros procesos participan y/o coadyuva para su desarrollo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rta: Modelo integrado de planeación y Gestión (MIPG) complementándose con los anteriores procesos.</li> </ul> <p>3. ¿Al ingresar a laborar en el área de recursos humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa, le fueron dadas las instrucciones específicas para el óptimo desempeño de sus funciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rta: No me fueron dadas las instrucciones porque en la entidad no tiene desarrollado, plasmado y diseñado los procesos de la GETH.</li> </ul> <p>4. ¿Le suministraron información sobre los procesos y procedimientos relacionados con su desempeño? ¿Algún manual, flujograma, etc.?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ RTA: Ninguna información de procedimientos relacionados con el desempeño, en ese tiempo solo existía un manual de funciones y eso que desactualizado.</li> </ul> <p>5. ¿Ha participado de procesos de inducción y reinducción para su puesto de trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rta: No, dado que no hay manual de inducción y reinducción.</li> </ul>	<p>cuenta con la mayoría y con los que se encuentran están desactualizados.</p> <p>5. Es un conocimiento adquirido a través de la experiencia.</p> <p>6. La GETH es la base del área de RH, sin embargo, no se ejecuta como corresponde</p> <p>7. Se menciona que el trabajo en equipo es fundamental para lograr montar los distintos manuales y demás, pero no hay sentido de pertenecía, colaborativo y participativo para elaborarlos.</p> <p>8. Que se elaboren los procesos de conformidad al decreto 14-99 2017 (MIPG), como lo estipula la GETH y la fusión pública.</p>
---	--

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 150

<p>6. ¿Durante su desempeño, qué puntos críticos ha detectado usted en el desarrollo del o los procesos a su cargo?</p> <p style="padding-left: 40px;">Rta: No se encuentra diseñado los distintos procesos y Manuales de la GETH</p> <p>7. ¿Qué otros inconvenientes consideran, afectan el óptimo desarrollo del proceso o los procesos a su cargo?</p> <p style="padding-left: 40px;">✓ Rta: Tener conocimiento y sentido de pertenencia por parte del alcalde y los secretarios de despacho para el desarrollo de los manuales.</p> <p>8. ¿Qué procesos de mejora, considera usted sean pertinente para este o estos procesos a cargo del Área de Recursos Humanos?</p> <p style="padding-left: 40px;">✓ Rta: Se diseñen, monten, textualicen, consoliden, formen, unifiquen y establezcan los procedimientos y manuales de mejoramiento continuo y permanente como lo establece el decreto 14-99 2017 (MIPG).</p>	
<b>Responsable: Andrea Ximena Rosero Chavarro</b>	
<b>Observaciones:</b>	
<b>Validado por: Jefe de Recursos Humanos – Profesional administrativo</b>	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 151

### Anexo D Matriz de Hallazgos


<b>FACULTAD / Programa Académico:</b>	Tecnología en Gestión Empresarial y de la innovación
<b>Nombre del Estudiante:</b>	Andrea Ximena Rosero Chavarro
<b>Título del Trabajo de Grado:</b>	Manual de procedimientos para el área de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de Mocoa al 2022
<b>Modalidad:</b>	Pasantía
<b>Unidad de Análisis (Proceso):</b>	Procesos Administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos

### MATRIZ DE HALLAZGOS


**Objetivo Específico S/n Propuesta:** Diagnóstico del estado actual de los procesos administrativos desarrollados por el Área de Recursos Humanos en la alcaldía municipal de Mocoa

**Objetivo del instrumento:** Consolidar los puntos y nudos críticos encontrados con los instrumentos


Instrumento	Proceso	Nudo o punto crítico
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de nóminas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso presenta retrasos e inoportunidad debido a su elaboración manual, pese a que se cuenta con el aplicativo correspondiente en el programa siza polo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Foliación de hojas de vida en el archivo del área de recursos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso presenta alta acumulación de hojas de vida entrantes, sin su oportuno ingreso al archivo.</li> <li>El proceso presenta retrasos debido a que no se guarda oportunamente la documentación saliente del técnico administrativo, documentación que debe ir en las hojas de vida, ocasionando desorden</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 152


<b>Bitácora de Observación</b>		en la foliación y no se encuentra la documentación cuando la requiere el funcionario.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidación mensual de emolumentos como liquidación de vacaciones y demás prestaciones que tengan derecho los empleados y trabajadores que cumplen un año de servicio con la administración Municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso es ágil, se liquida mes a mes los emolumentos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar semestralmente liquidación de la prima de servicios a los trabajadores oficiales sindicalizados, de conformidad a lo acordado en la convención colectiva del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso presenta retrasos e inoportunidad debido a su elaboración manual, pese a que se cuenta con el aplicativo correspondiente en el programa siza polo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar liquidaciones los primeros días del mes de diciembre, Prima de Navidad de empleados y trabajadores Municipales de acuerdo a las normas legales vigentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso es eficiente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar liquidaciones de los emolumentos que por ley tiene derecho el alcalde de los periodos indicados en las normas que los crean.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este proceso es eficiente, se está a la vanguardia de la normatividad vigente.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar resoluciones y demás soportes de reconocimiento y pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presenta retrasos en el proceso debido a la ausencia de herramientas que impiden imprimir los soportes de pago y demás emolumentos.</li> </ul>

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 153


	de los emolumentos liquidados	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de respuestas según los requerimientos de los funcionarios y pensionados Municipales que tengan relación con las liquidaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso presenta retrasos debido al flujo de oficios que recibe el Área de Recursos Humanos, no se da respuesta a tiempo a los requerimientos de los funcionarios y pensionados.</li> <li>• El proceso presenta retrasos debido a la ausencia de tinta en las impresoras ocasionando que no se atiende a las solicitudes como corresponde. Lo que se argumenta es que no hay recursos y/o no se le da solución oportuna a la necesidad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar ordenadamente las hojas de vida que reposan en el archivo de Recursos Humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso presenta inconsistencias dado que no se ha actualizado la identificación de las gavetas archivadoras de las hojas de vida recepcionadas, es decir, eliminar los nombres de los trabajadores salientes y agregar los entrantes.</li> <li>• El proceso no se cumple a cabalidad. Según el Archivo General de la Nación las hojas de vida deben tener máximo 200 folios por cada hoja de vida, dando claridad que ya varias cumplen con lo anterior, factor que no se ha cumplido debido a que no se cuenta con las herramientas para llevarlo a cabo.</li> <li>• El proceso no se cumple a cabalidad. Según el archivo general de la nación CIRCULAR No.004</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 154


		DE 2003, cada hoja de control debe llevar la firma del jefe de Recursos Humano, sin embargo, esto no se aplica.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar anualmente la liquidación de cesantías y reportarlas a los fondos a los cuales se encuentran afiliados los funcionarios municipales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso presenta retrasos e inoportunidad debido a su elaboración manual, pese a que se cuenta con el aplicativo correspondiente en el programa siza polo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar semestralmente informes relacionados las actividades realizadas en el Área de Recursos Humanos en los formatos establecidos por el órgano de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso no se cumple, no se lleva a cabo tal informe.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar certificaciones de tiempo de servicios asignaciones y/o asignaciones y/o descuentos que soliciten los funcionarios y pensionados municipales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso presenta retrasos, debido a que los trabajadores no conocen del subproceso, que es llevar un oficio de solicitud, para la certificación.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la nómina y que los demás emolumentos estén realizados correctamente de conformidad con lo que se requiere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso es eficiente</li> </ul>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 155


	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar la consulta del material de archivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso presenta retrasos debido a que se está llevando en carpetas diferentes las horas extras que deberían ir junto con la hoja de vida como lo estipula el archivo general de la nacional.</li> <li>El proceso presenta alta acumulación de documentación, sin su oportuno ingreso a las hojas de vida.</li> </ul>
<b>Entrevista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidaciones de los salarios y prestaciones sociales.</li> <li>Realización de certificaciones laborales de funcionarios y ex funcionarios de la alcaldía de Mocoa.</li> <li>Contestación a los entes de control, derechos de petición, oficios a funcionarios y ex funcionarios.</li> <li>Cargar las liquidaciones de seguridad social de los funcionarios, pensionados y concejales.</li> <li>Afiliación a ARL de contratistas, pasantes y funcionarios nuevos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procesos se retrasan debido a que no hay manual de procedimientos.</li> <li>Los procesos se retrasan porque no hay una inducción clara del puesto de trabajo de cada funcionario.</li> <li>Los procesos se retrasan porque no hay información actualizada en el manual de funciones.</li> <li>El proceso que retraso significativamente al tecnólogo administrativo, es con respecto al reajuste de salarios, debido a información dudosa que se encontraba en la nómina.</li> <li>Se lleva un correcto orden en las liquidaciones siendo eficientes.</li> <li>El proceso presenta retrasos debido a que no se cuenta con las herramientas adecuadas para llevar correctamente el archivo, en cual es imprescindible contar con carpetas cuatro alas, carpetas multifold, legajadores A-Z etc.</li> </ul>

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 156

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar realizando presupuesto para vigencias futuras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un aspecto importante para agilizar procesos es la comunicación entre compañeros y aún más si comparten procesos, no obstante, este factor no se cumple</li> <li>• Capacitación de relaciones humanas para mejorar el clima organizacional.</li> <li>• Mejorar los procesos mediante la matriz de MIPG y así subir escalafones ante la función pública.</li> <li>• La GETH es la base del área de RH, sin embargo, no se ejecuta como corresponde</li> </ul>
<p><b>Responsable:</b></p>		
<p><b>Observaciones:</b></p>		
<p><b>Validado por:</b></p>		

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 157

## Anexo E DOFAS

 <p>Almacén Comisión de Vida Alcaldía de Mocoa</p>	<p><b>MATRIZ DOFA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE MOCOA</b></p> <p><b>EN LOS PROCESOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS AL 2022</b></p>
---	--

	Fortalezas	Debilidades
<h1>DOFA</h1>	<p><b>F1:</b> Talento Humano calificado y comprometido</p> <p><b>F2:</b> Capacidad de Gestión</p> <p><b>F3:</b> Se están realizando capacitaciones para aumentar el conocimiento sobre el orden del archivo</p> <p><b>F4:</b> 7. Se lleva un correcto orden en las liquidaciones siendo eficientes</p> <p><b>F5:</b> Conocimiento de la normatividad aplicable al proceso de TH</p> <p><b>F6:</b> Entrega oportuna en cuanto a decretos de nombramientos, nomina, resoluciones etc.</p> <p><b>F7:</b> Se cuenta con un plan de cargos donde se</p>	<p><b>D1:</b> Carente presupuesto para el área de Almacén, encargo de proveer los útiles necesarios en la secretaria, como la tinta de las impresoras, carpetas para el archivo etc.</p> <p><b>D2:</b> No hay manual de procedimientos, por ende, la inducción solamente se realiza verbal.</p> <p><b>D3:</b> No se realiza reinducción a los servidores máximo cada dos años</p> <p><b>D4:</b> Solamente se cuenta con manual de funciones y desactualizado</p> <p style="text-align: center;"><b>D5:</b> Falta de comunicación en el Área de RH</p> <p><b>D6:</b> Se realizan solamente capacitaciones por parte del software de</p>




MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 158

	<p>visualiza en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente, diferenciando: tipo de vinculación, condigo y grado</p> <p><b>F8:</b> se cuenta con un manual de funciones</p> <p><b>F9:</b> Se incorporo el programa estado joven en la entidad</p> <p><b>F10:</b> Tramitar la nómina y llevar los registros estadísticos correspondientes.</p>	<p>siza polo al técnico administrativo</p> <p><b>D7:</b> No se ha elaborado el plan de bienestar e incentivos</p> <p><b>D8:</b> No se cuenta con cifras de retiro de servidores y su correspondiente análisis por modalidad de retiro.</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias: FO</b>	<b>Estrategias: DO</b>
<p><b>O1:</b> Confianza de la ciudadanía en la administración</p> <p><b>O2:</b> El internet como herramienta de trabajo</p> <p><b>O3:</b> Apoyo presupuestal de entes Gubernamentales</p> <p><b>O4:</b> Capacitaciones por parte de la función publica, MIPG, DANE y Universidad Nacional</p> <p><b>O5:</b> Atención Humanizada</p> <p><b>O6:</b> Directrices dadas por la función publica</p>	<p><b>F1-O4:</b> Eficiencia en los procesos</p> <p><b>F9-O6:</b> Fortalecer las competencias laborales de los jóvenes, además de incorporar en la planeación de la alcaldía, talento humano confiable.</p> <p><b>F7-O6:</b> Agilizar procesos internos</p> <p><b>F5-O5:</b> afianzar conocimientos de la normatividad que se aplica en el área de talento humano.</p>	<p><b>D1-O3:</b> Planificar los costos del material administrativo y consolidar en el presupuesto que se realiza cada año.</p> <p><b>D5-O5:</b> Mejorar relaciones interpersonales a fin de no entorpecer los procesos administrativos.</p> <p><b>D6-O4</b> Elaborar el plan institucional de capacitaciones acorde a las necesidades institucionales.</p> <p><b>D7-O3</b> Recompensar a los funcionarios por el desempeño meritorio de sus funciones.</p>



MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 159


por medio de la matriz de MIPG con el fin de afianzar y mejorar la gestión de la alcaldía.		
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias: FA</b>	<b>Estrategias: DA</b>
<p><b>A1:</b> Internet intermitente</p> <p><b>A2:</b> Presupuesto bajo</p> <p><b>A3:</b> Cambios en la norma vigente.</p> <p><b>A4:</b> Vigilancia que ejerce los órganos de control</p> <p><b>A5:</b> Aplicación de sanciones y multas por incumplimiento de la norma</p>	<p><b>F2-A2:</b> optimizar los procesos de gestión</p> <p><b>F5-A5:</b> Articulación institucional para dar Articulación oportuno a la actualización normativa vigente.</p> <p><b>F6-A4</b> regular los procesos administrativos.</p> <p><b>F6-A5</b> evitar multas y sanciones institucionales en el desarrollo de los procesos administrativos.</p>	<p><b>D2-A4:</b> Elaborar manual de procedimientos y demás requerimientos legales para evitar sanciones.</p> <p><b>D4-A3:</b> Contar con un manual de funciones y competencias ajustado a las directrices vigentes.</p> <p><b>D1-A2:</b> Rediseñar el plan anual presupuestal con el fin de evitar retrasos y congestión en la materialización de los procesos administrativos.</p>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 160




**MATRIZ DOFA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE MOCOA  
EN LOS PROCESOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS AL 2022**

	Fortalezas	Debilidades
<h1>DOFA</h1>	<p><b>F1:</b> Talento Humano calificado y comprometido</p> <p><b>F2:</b> Capacidad de Gestión</p> <p><b>F3:</b> Conocimiento sobre el orden del archivo</p> <p><b>F4:</b> Conocimientos de las funciones realizadas según el cargo</p> <p><b>F5:</b> se cuenta con equipos de cómputo eficiente</p> <p><b>F6:</b> Entrega oportuna en cuanto a decretos de nombramientos, nomina, resoluciones etc.</p>	<p><b>D1:</b> Carente presupuesto para el área de Almacén, encargo de proveer los útiles necesarios en la secretaria, como la tinta de las impresoras, carpetas para el archivo etc.</p> <p><b>D2:</b> No se da respuesta oportuna a los requerimientos de los funcionarios y pensionados.</p> <p><b>D3:</b> Desconocimiento por parte de los pensionados, funcionarios y ex funcionarios sobre el proceso de solicitar documentos.</p> <p><b>D4:</b> Clima laboral tenso</p> <p><b>D6:</b> No existe un manual de procedimientos</p>
Oportunidades	Estrategias: FO	Estrategias: DO
<p><b>O1:</b> Confianza de la ciudadanía en la administración</p> <p><b>O2:</b> El internet como herramienta de trabajo</p> <p><b>O3:</b> Apoyo presupuestal de entes Gubernamentales</p>	<p><b>F1-O4:</b> Eficiencia en los procesos</p> <p><b>F4-O1:</b> Mayor credibilidad en los procesos administrativos</p>	<p><b>D1-O3:</b> Planificar lo costos del material administrativo y consolidar en el presupuesto que se realiza cada inicio de año.</p> <p><b>D4-O5:</b> Mejorar relaciones interpersonales a fin de no entorpecer los procesos administrativos.</p>

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 161

<p><b>04:</b> Capacitaciones por parte de la función pública, MIPG, DANE y Universidad Nacional</p> <p><b>05:</b> Atención Humanizada</p>		
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias: FA</b>	<b>Estrategias: DA</b>
<p><b>A1:</b> Internet intermitente</p> <p><b>A2:</b> Presupuesto bajo</p> <p><b>A3:</b> Cambios en la norma</p> <p><b>A4:</b> Vigilancia que ejerce los órganos de control</p> <p><b>A5:</b> Aplicación de sanciones y multas por incumplimiento de la norma</p>	<p><b>F2-A2:</b> optimizar los procesos de gestión</p> <p><b>F6-A5:</b> Articulación institucional para dar Articulación oportuno a la actualización normativa vigente.</p>	<p><b>D6-A4:</b> Elaborar manual de procedimientos y demás requerimientos legales para evitar sanciones.</p> <p><b>D2-A5:</b> Mayor responsabilidad para dar respuesta oportuna a los requerimientos.</p>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 162

**Anexo F** Manual de procesos y procedimientos



# Manual de procedimientos

**ALCALDIA MUNICIPAL DE MOCOA, PUTUMAYO**


**VERSION 0**

**PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FECHA: 05 DE JUNIO DE 2022**


**ANDREA XIMENA ROSERO CHAVARRO**

**Pasante Instituto Tecnológico del Putumayo**


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 163

## TABLA DE CONTENIDO


Generalidades.....	167
Objetivo .....	167
Alcance .....	167
Clasificación de los Procesos de la Alcaldía del Municipio de Mocoa, Putumayo.	167
Procesos Estratégicos.....	167
Procesos Misionales.....	168
Procesos de Apoyo o Transversales .....	168
Procesos de Verificación .....	168
Gráfica de Procesos .....	169
Simbología para el Diseño de Procedimientos a Través de Diagramas de Flujo....	170
Procedimientos Proceso Gestión del Talento Humano.....	172
Evaluación de Desempeño.....	172
Objetivo.....	172
Alcance.....	172
Definiciones .....	173
Documentos de Referencia .....	173
Desarrollo.....	173
Flujograma .....	82
Liquidación de Prestaciones Sociales.....	177
Objetivo.....	177
Alcance.....	177
Definiciones.....	177

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 164


Documentos de Referencia .....	177
Desarrollo.....	178
Flujograma. ....	84
Vacaciones y Cesantías.....	180
Objetivo.....	180
Alcance.....	180
Definiciones .....	180
Documentos de Referencia .....	180
Desarrollo.....	181
Flujograma. ....	87
Solicitud de Permiso .....	184
Objeto.....	184
Alcance.....	184
Definiciones .....	184
Documentos de Referencia .....	184
Desarrollo.....	184
Flujograma .....	90
Vinculación del Personal .....	188
Objeto.....	188
Alcance.....	188
Definiciones. ....	188
Documentos de Referencia. ....	188

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 165

Desarrollo .....	188
Flujograma .....	94
Desvinculación del Personal .....	193
Objeto .....	193
Alcance .....	193
Definiciones .....	193
Documentos de referencia .....	193
Desarrollo .....	193
Flujograma .....	98
Expedición de Certificados Laborales .....	198
Objeto .....	198
Alcance .....	198
Definiciones .....	198
Documentos de referencia .....	198
Desarrollo .....	198
Flujograma .....	101
Archivar Hojas de Vida. ....	202
Objeto .....	202
Alcance .....	202
Definiciones .....	202
Documentos de Referencia .....	202
Desarrollo .....	202

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 166

Flujograma .....	104
Glosario y Terminología Usada en la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos.....	205

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 167

## **Generalidades.**

### **Objetivo**

Orientar a los funcionarios de la Alcaldía y a las partes interesadas, sobre la manera como se ejecutan los procesos y procedimientos para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Alcaldía Municipal.

### **Alcance**

El presente Manual permite identificar los procedimientos que actualmente se utilizan en el Área de Recursos Humanos para que, mediante la gestión de sus procesos, los servidores públicos de la Alcaldía de Mocoa, den cumplimiento efectivo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.


### **Clasificación de los Procesos de la Alcaldía del Municipio de Mocoa, Putumayo.**

La Alcaldía de Mocoa (Putumayo), organiza su gestión a través de cuatro categorías de procesos: Estratégicos; Misionales; De apoyo o transversales; y de Evaluación.

#### **Procesos Estratégicos**

Corresponde a los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. La Alcaldía de Mocoa (Putumayo) cuenta con dos (2) procesos dentro de esta categoría:

- Planeación estratégica
- Gestión de la comunicación

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 168

### Procesos Misionales

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Alcaldía de Mocoa (Putumayo), cuenta con ocho (8) procesos dentro de esta categoría:

- Gestión de la infraestructura
- Desarrollo sostenible
- Desarrollo comunitario
- Gestión de salud pública
- Movilidad
- Servicio de educación
- Cultura, turismo y recreación
- Seguridad justicia y convicción ciudadana


### Procesos de Apoyo o Transversales

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales, de evaluación, análisis y mejora de la Alcaldía de Mocoa (Putumayo), cuenta con siete (6) procesos dentro de esta categoría:

- Gestión de las finanzas públicas
- Gestión administrativa
- Gestión de talento humano
- Gestión jurídica
- Tics
- Control interno disciplinario

### Procesos de Verificación

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 169

medición y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Alcaldía de Mocoa (Putumayo) cuenta con dos (2) procesos dentro de esta categoría:

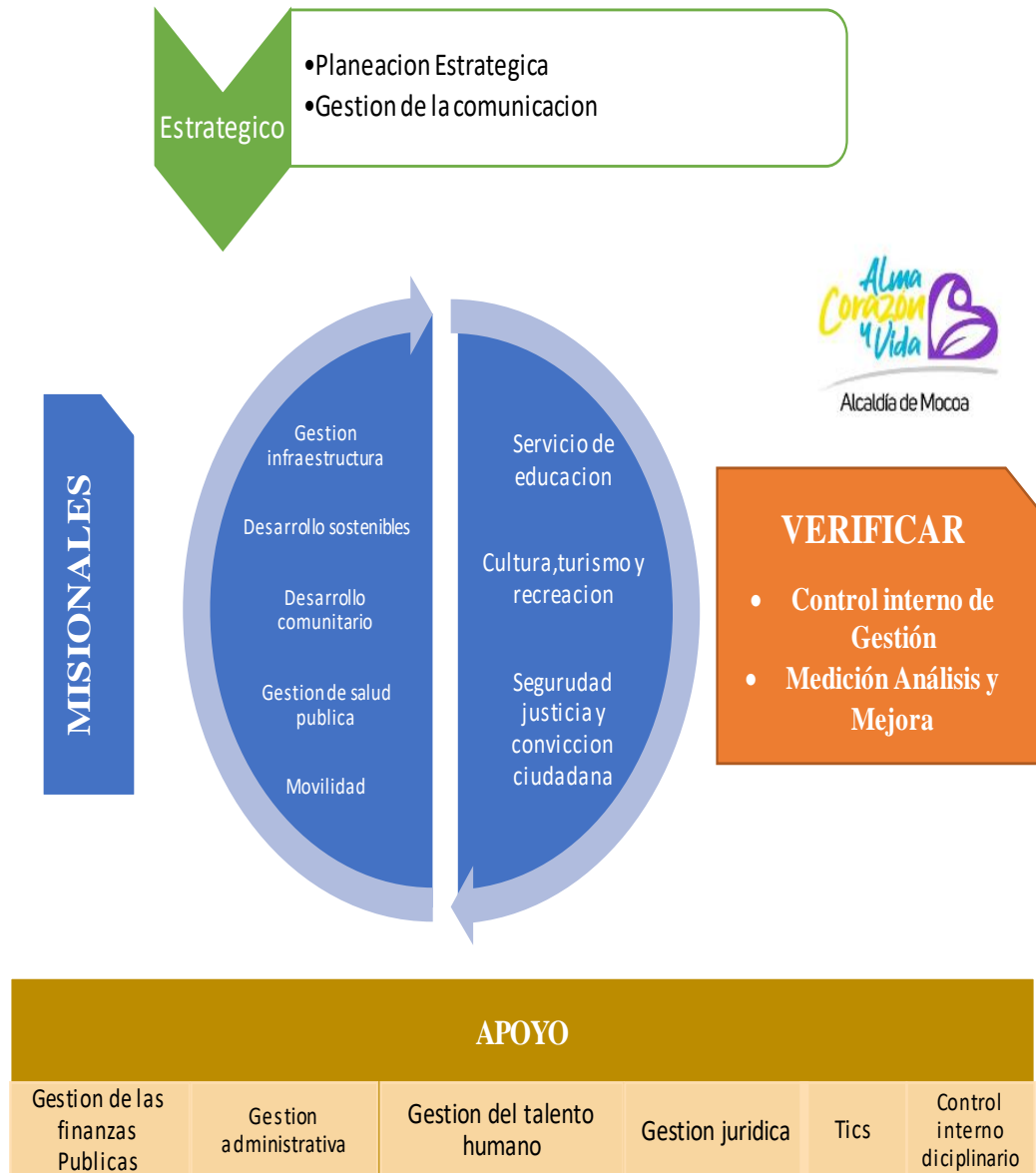
- Control Interno de Gestión
- Medición análisis y mejora

### Gráfica de Procesos

En el mapa de procesos se visualiza cada uno de ellos y su interrelación. La Figura 1 muestra el mapa de procesos de la Alcaldía de Mocoa (Putumayo).

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 170


## Mapa de procesos – Alcaldía de Mocoa (Putumayo)





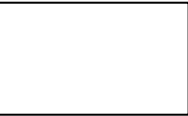
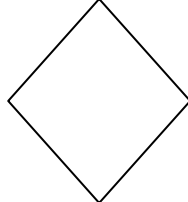


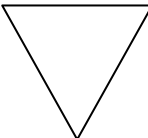
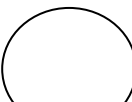
**Nota:** Tomado de (Alcaldía de Mocoa, 2022)


### Simbología para el Diseño de Procedimientos a Través de Diagramas de Flujo.

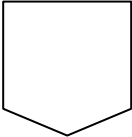
Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación, se representa gráficamente la simbología utilizada.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 171


### Simbología de flujograma

Símbolo	Definición	Significado
	<b>INICIO/FIN</b>	Indica la iniciación y terminación del procedimiento, en su interior se escribe la palabra INICIO o FIN
	<b>CONECTOR DE LINEA</b>	Se utiliza para conectar las diferentes gráficas, y con ello orientar el recorrido de la información
	<b>ACTIVIDAD</b>	Representa la actividad que se está llevando a cabo, sea esta para ejecución o transformación de información, y recursos que dan valor al procedimiento del cual depende, En el espacio interior se debe escribir la actividad que se ejecuta, utilizando un verbo que infinitivo obligue a la acción
	<b>DECISION</b>	Representa la toma de una decisión, cuando puede haber una variación en el flujo normal de las actividades del procedimiento. En su interior se formula una pregunta que genera las diferentes rutas o alternativas del procedimiento.
	<b>DOCUMENTO</b>	Representa la generación de un documento o registro vital para la continuidad del procedimiento
	<b>PROCESO PREDEFINIDO</b>	Representa el vínculo que existe con un proceso o procedimiento predefinido externo.
	<b>ALMACENAMIENTO</b>	Identifica el archivo de un documento
	<b>CONECTOR INTERNO</b>	Representa el vínculo entre actividades que se encuentran en diferentes lugares del procedimiento,

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 172

		en su interior se debe escribir el número que identifica la actividad con la cual se relaciona.
	<b>CONECTOR EXTERNO</b>	Representa el vínculo entre actividades que se encuentran en diferentes hojas del procedimiento, en su interior se debe escribir una letra que identifica la actividad con la cual se relaciona.

### Procedimientos Proceso Gestión del Talento Humano

	<b>PROCESO APOYO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Proceso:</b> Gestión de talento humano	<b>Versión:</b>
	<b>Procedimiento:</b> Evaluación de Desempeño	<b>Fecha:</b>


### Evaluación de Desempeño

#### Objetivo

Aplicar los parámetros dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil para evaluar los compromisos adquiridos por los servidores públicos inscritos en carrera administrativa y en período de prueba, respecto a lo contemplado en el Manual De Funciones y el Plan de Desarrollo Municipal.

#### Alcance

Inicia con el establecimiento de los compromisos laborales y comportamentales entre el servidor público y el jefe inmediato y termina con el archivo de los formatos de evaluación de desempeño en las historias laborales de los mismos-

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 173

## ***Definiciones***

***Comisión Nacional De Servicio Civil (CNSC):*** Órgano de garantía y protección del sistema de mérito en el empleo público que actuará de acuerdo con los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución y, en especial en los de objetividad, independencia e imparcialidad.

***Evaluación de desempeño:*** Es el proceso por el cual se evalúa el rendimiento laboral de los servidores públicos e identifica las debilidades de los mismos, sus capacidades y habilidades, sus motivaciones y necesidades, sus valores y actitudes

***Tabla de retención documental (TRD):*** Es un listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. Es decir, se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y qué debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.

## ***Documentos de Referencia***

Constitución de 1991


Ley 909 del 2004

Decreto 1083 de 2015


Acuerdo No. CNSC - 20181000006176 de 2018

## ***Desarrollo.***


<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO</b>
1	Identificar servidores públicos	Identificar los servidores públicos sujetos a ser evaluados y establecer	Secretaria de gobierno y jefe inmediato de	Compromisos

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 174

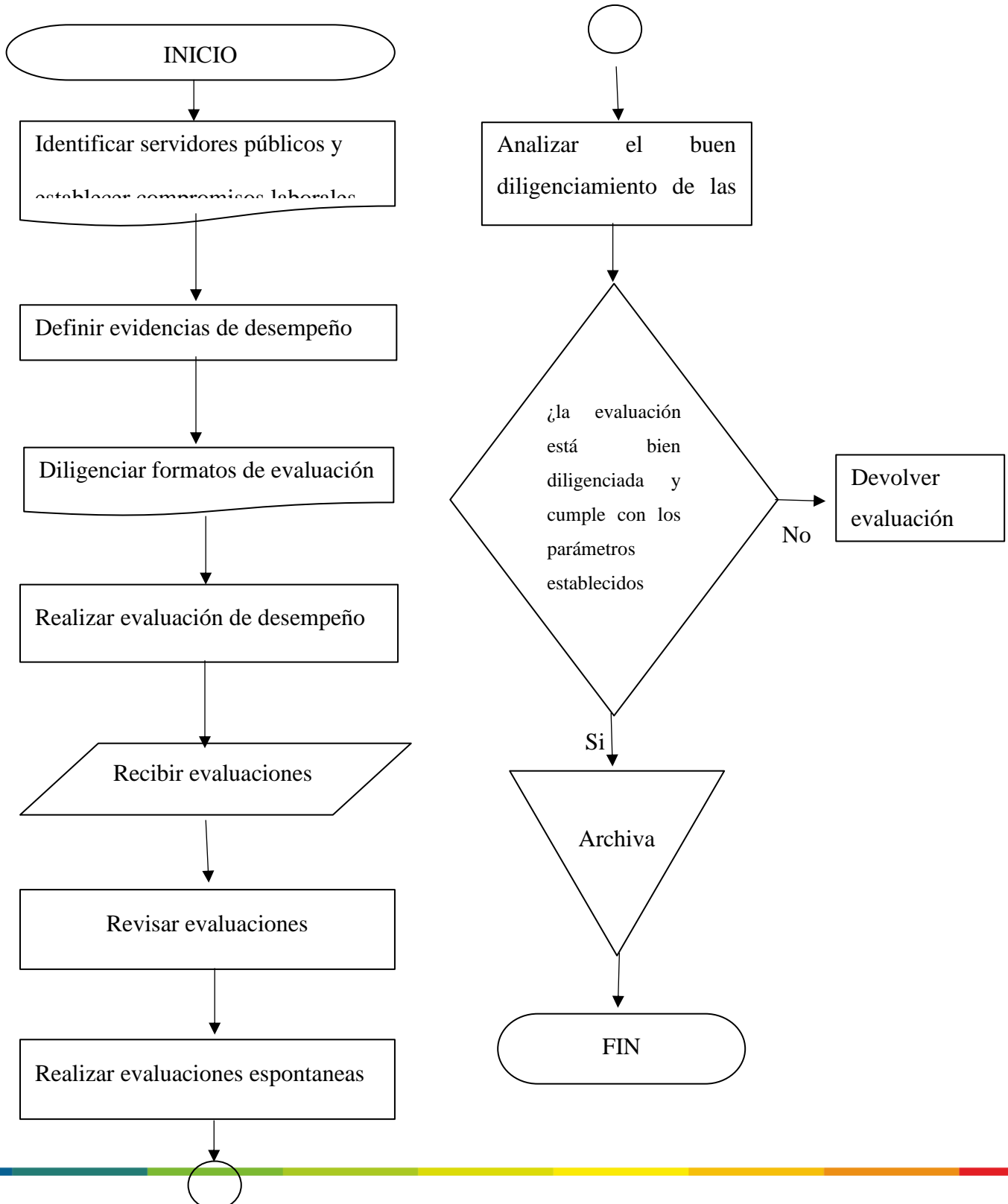
		compromisos laborales y comportamentales de acuerdo a las directrices de la CNSC	todos los procesos	
2	Definir evidencias de desempeño	Definir las evidencias del desempeño laboral requeridas como pruebas inconvertibles del desempeño competente del empleado en relación con su trabajo, parámetros y compromisos.	Jefe inmediato	
3	Diligenciar formatos de evaluación	Diligenciar los Formatos de Evaluación de Desempeño del año anterior y remitir al jefe de Talento Humano o quien haga sus veces.	Jefe inmediato y Servidores públicos de todos los procesos	Formatos diligenciados
4	Realizar evaluación de desempeño	Realizar la evaluación del desempeño a cada uno de los funcionarios de carrera.	Jefe de dependencia	Resultado de pruebas
5	Recibir evaluaciones	Recibir de los jefes de área las respectivas evaluaciones de todos los funcionarios de carrera.	Jefe de dependencia	


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 175


6	Revisar evaluaciones	Revisar las evaluaciones de todos los funcionarios de carrera, una vez el jefe las haya entregado. (revisa fechas, cargo, nombre del funcionario, periodo, que este en el formato aprobado por la comisión nacional del servicio civil)	Secretaría de gobierno	
7	Realizar evaluaciones espontáneas	Cuando hay cambio de cargo, de jefe o rotación por parte del funcionario, se realiza una evaluación extemporánea, periodo de prueba	Jefes de Dependencia	Formato
8	Analizar el buen diligenciamiento de las evaluaciones	¿La evaluación está bien diligenciada y cumple con los parámetros establecidos por la comisión nacional del servicio civil?	Secretaría de Gobierno	Formato CNSC
9	Devolver evaluación	Devolver al respectivo jefe de dependencia o funcionario	Secretaría de gobierno	TRD
Elaboró		Revisó	Aprobó	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 176

## Flujograma



 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 177

 <p>Alcaldía de Mocoa</p>	<b>PROCESO APOYO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Proceso:</b> Gestión de talento humano	<b>Versión:</b>
	<b>Procedimiento:</b> Liquidación de prestaciones sociales	<b>Fecha:</b>

## **Liquidación de Prestaciones Sociales.**

### **Objetivo**

Realizar la liquidación de las prestaciones sociales de los funcionarios para el posterior pago.

### **Alcance.**

Inicia con verificar la historia laboral y termina con el trámite de pago.

### **Definiciones.**

**Prestaciones sociales:** son dineros adicionales al salario, que el empleador debe reconocer al trabajador vinculado mediante un contrato de trabajo por sus servicios prestados.

### **Documentos de Referencia**

Decreto 1582 de 1998

Decreto 1919 de 2002.

Decreto 404 de 2006

Decreto 2351 de 2014

Decreto 2278 de 2018


Decreto 304 de 2020

Ley 3135 de 1968

Ley 1045 de 1978

Ley 1042 d2 1978

Ley 50 de 1990.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 178


Ley 344 de 1996

Ley 755 de 2002

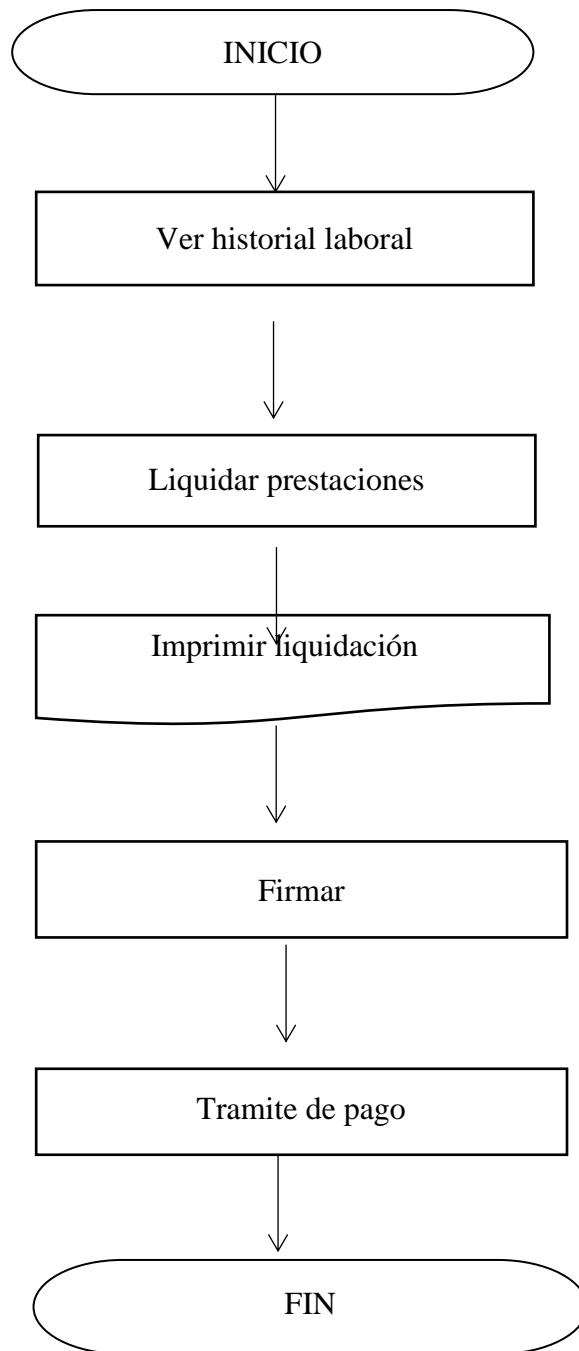
Ley 995 de 2005


**Desarrollo.**


N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REPONSABLE	DOCUMENTO
1	Ver historial laboral	El Técnico Administrativo del área de Talento Humano ve la historia laboral, para determinar el periodo que se va a liquidar	Técnico administrativo	
2	Liquidar prestaciones	Se liquida las prestaciones sociales a que tenga derecho de acuerdo al tiempo laborado.	Área de Talento humano	Formato de liquidación
3	Imprimir liquidación	Se imprime la liquidación para su posterior firma.	Área de talento humano	Formato de liquidación
4	Firmar	Se pasa para la firma del alcalde	Secretaria de despacho	
5	Tramitar pago	Se efectúa pago	Tesorería	
Elaboró		Revisó	Aprobó	

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 179

### Flujograma.



 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL FUTURERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 180

 <p>Alma Corazon y Vida Alcaldía de Mocoa</p>	<b>PROCESO APOYO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Proceso:</b> Gestión de talento humano	<b>Versión:</b>
	<b>Procedimiento:</b> Vacaciones y cesantías	<b>Fecha:</b>

## Vacaciones y Cesantías

### Objetivo

Realizar la liquidación de las vacaciones para su posterior ejecución.

### Alcance

Autorizar las vacaciones y efectuar los pagos conforme a lo establecido en la ley.

### Definiciones

**Desvinculación de personal:** Es la terminación de la relación laboral entre el empleador y trabajador, implica la disolución del vínculo laboral, es decir el cese definitivo de las obligaciones del empleador y del trabajador.

**Liquidación:** Dinero que una empresa paga a un trabajador cuando deja de prestarle sus servicios

### Documentos de Referencia

Decreto 1582 de 1998

Decreto 1919 de 2002.

Decreto 404 de 2006


Decreto 2351 de 2014

Decreto 2278 de 2018

Decreto 304 de 2020

Ley 3135 de 1968

Ley 1045 de 1978

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 181

Ley 1042 d2 1978

Ley 50 de 1990.

Ley 344 de 1996

Ley 755 de 2002

Ley 995 de 2005

Ley 1071 del 2006.


Ley 1429 del 2010

Decreto 1072 del 2015


Ley 1809 del 2016

### ***Desarrollo***

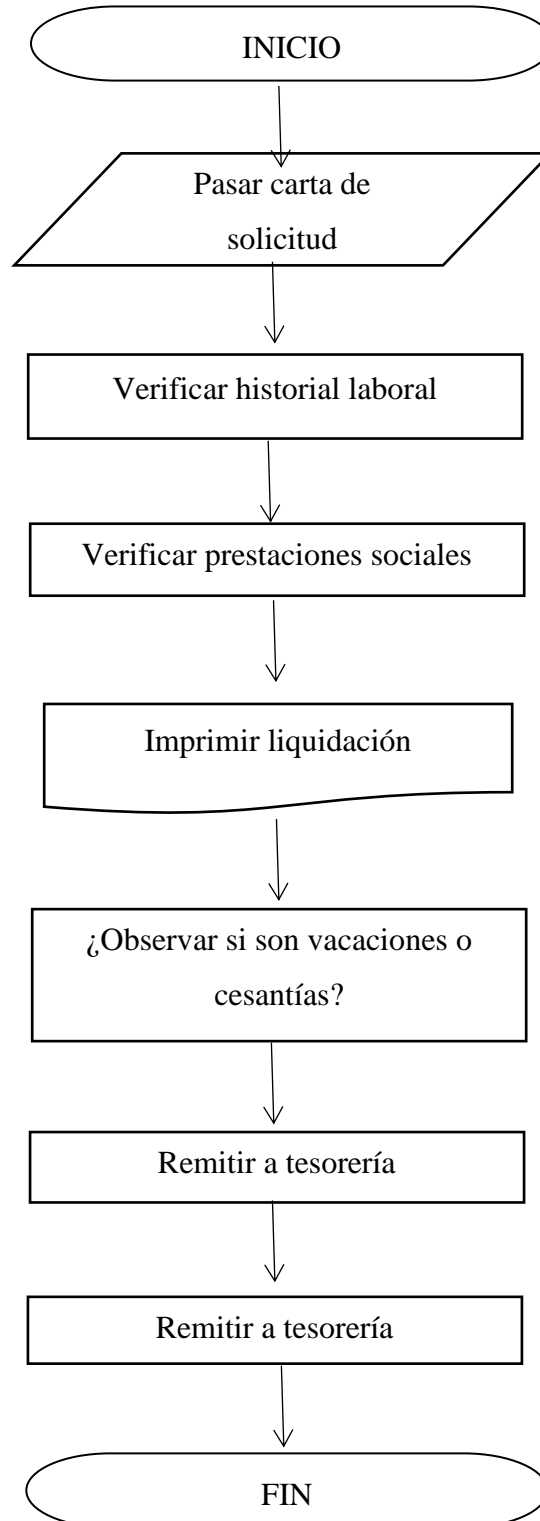
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO</b>
1	Pasar carta de solicitud	Se pasa la carta solicitando la prestación respectiva al jefe inmediato	Funcionario	Carta de solicitud
2	Verificar historia laboral	El Jefe de Talento Humano o quien haga de sus veces toma la historia laboral, para determinar lo que se va a liquidar	Jefe de Talento Humano	Historial laboral


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 182


3	Liquidar prestaciones sociales	Se liquidan las prestaciones sociales a que tenga derecho de acuerdo al tiempo laborado	Jefe de Talento Humano	Prestaciones sociales
4	Imprimir liquidación	Se imprime la resolución de liquidación para la firma del Alcalde	Jefe de Talento Humano	Liquidación
5	Remitir a presupuesto y contabilidad	Se remite a presupuesto y a contabilidad con las respectivas firmas para el trámite del pago.	Jefe de Talento Humano	Resolución
6	Observar si son vacaciones o cesantías	Se notifica la resolución al funcionario	Jefe de Talento Humano	
7	Remitir a tesorería	Se remite a tesorería para el trámite de pago	Tesorería	
Elaboró		Revisó	Aprobó	

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 183

**Flujograma.**



 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 184

 <p>Alcaldía de Mocoa</p>	<b>PROCESO APOYO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Proceso:</b> Gestión de talento humano	<b>Versión:</b>
	<b>Procedimiento:</b> Solicitud de permiso	<b>Fecha:</b>

## Solicitud de Permiso

### Objeto

Autorizar permiso con previa solicitud hecha por el servidor público.

### Alcance

Aplica para todos los servidores públicos inscritos en carrera administrativa, del Municipio de Mocoa. Inicia con la recepción de la solicitud y termina con el archivo del documento en la historia laboral.

### Definiciones

**Permiso:** Es una situación administrativa en la cual se puede encontrar el empleado público lo que le impide ejercer su trabajo por un tiempo determinado.

### Documentos de Referencia

El Decreto 1950 de 1973.


La Ley 734 de 2002

Ley 909 del 2004


Código sustantivo del trabajo

### Desarrollo


N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recibir solicitud	Recibir la solicitud de permiso del servidor público por un día y por	Auxiliar administrativo	Formato solicitud de permiso

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 185

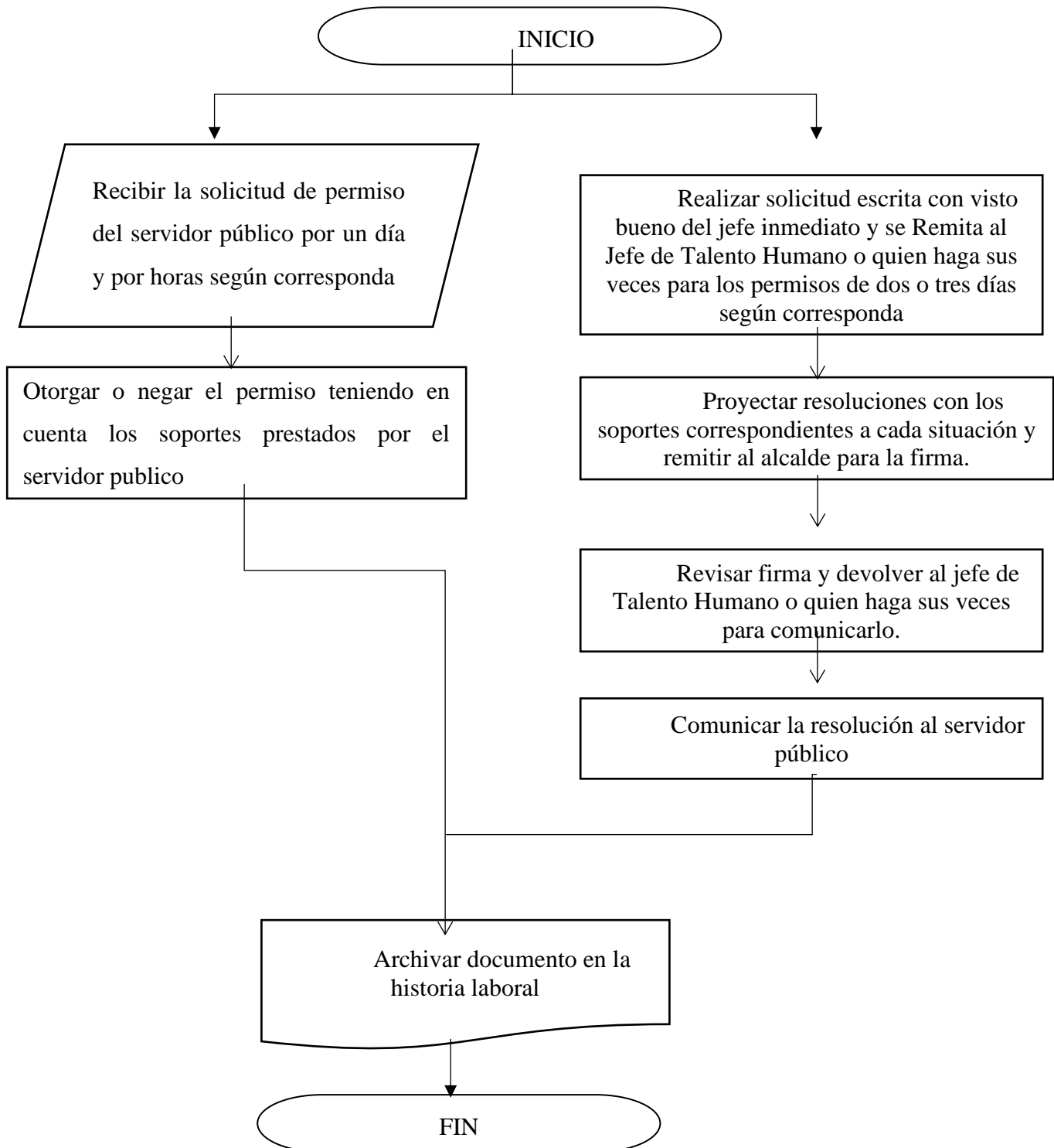
		horas según corresponda y pasa actividad 3.	de Talento Humano	
2	Realizar carta	Para los permisos de dos o tres días el servidor público realizara solicitud escrita con visto bueno del jefe inmediato y se remite al responsable de Talento Humano o quien haga de sus veces y pasa a actividad 4.	Auxiliar administrativo de Talento Humano	Solicitud
3	Otorgar o negar permiso	Otorgar o negar el permiso teniendo en cuenta los soportes presentados por el servidor público y pasar a actividad 7.	Auxiliar administrativo de Talento Humano	Oficio
4	Redactar resolución	Proyectar resolución con los soportes correspondientes a cada situación y remitir al Alcalde para firma	Auxiliar administrativo de Talento Humano	Resolución
5	Revisar	Revisar, firmar y devolver al Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces para comunicarlo.	Alcalde	Resolución
6	Comunicar	Comunicar la resolución al servidor público.	Auxiliar administrativo	Resolución


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 186


			de Talento Humano	
7	Archivar	Archivar documento en la historia laboral	Archivar documento en la historia laboral	Historia laboral TRD
Elaboró		Revisó	Aprobó	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 187

## Flujograma



	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 188

	<b>PROCESO APOYO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Proceso:</b> Gestión de talento humano	<b>Versión:</b>
	<b>Procedimiento:</b> Vinculación del personal	<b>Fecha:</b>

## Vinculación del Personal

Objeto.

Proveer los empleos de Carrera Administrativa, con el propósito de ofrecer el recurso humano necesario.

### *Alcance.*

Inicia con la identificación de los cargos a proveer y finaliza con el proceso de Inducción.

### *Definiciones.*

Inducción: Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso.

### *Documentos de Referencia.*

Constitución Política 1991

Ley 80 de 1993

Decreto 1279 del 2002

Ley 828 de 2003

Decreto 1227 del 2005

Ley 909 del 2004


### *Desarrollo*

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCCION	REPONSABLE	DOCUMENTO
1	Analizar existencias	Se determina por parte del	Responsable de Talento Humano	




MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 189


		Profesional de Talento Humano o quien haga sus veces, de la existencia de la vacante al cargo para el cual se va a realizar vinculación	o quien haga de sus veces	
2	Reportar vacantes	Reportar a la CNSC la vacante para surtir el proceso de selección para que emitan la autorización	Auxiliar de Talento Humano	Oficio
3	Recepcionar hojas de vida	Se reciben las hojas de vida de las personas que cumplen con los requisitos del cargo.	Auxiliar de Talento Humano	Base de datos
4	Seleccionar personal	Se realiza la selección de la persona que va ocupar la vacante	Jefe de Talento Humano	
5	Realizar solicitud de documentos	Se solicitan los documentos que se requieren para hacer la vinculación laboral	Auxiliar de Talento Humano	Documento

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 190

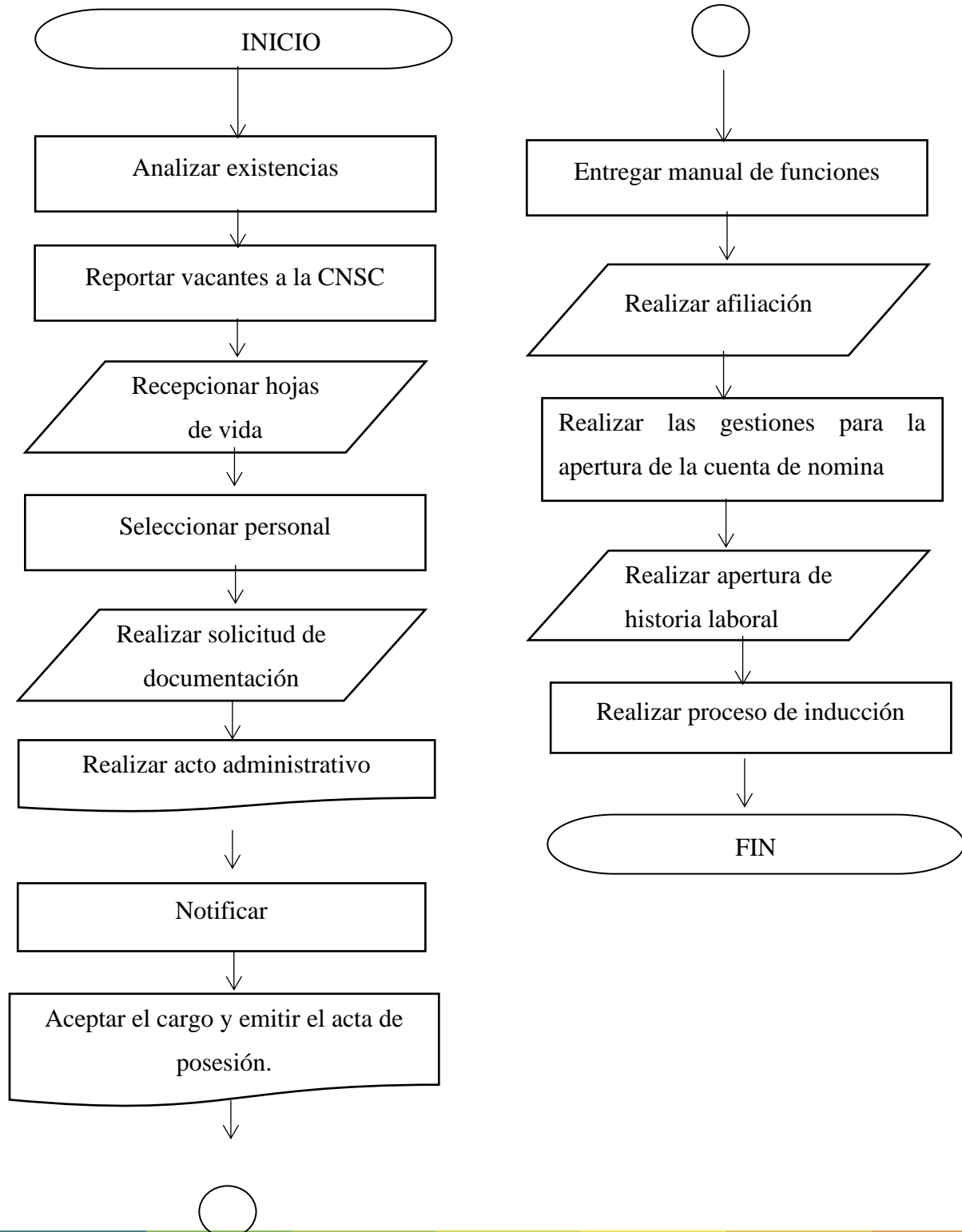
<b>6</b>	Realizar acto administrativo	Se elabora el acto administrativo por el cual se hace el nombramiento	Alcalde y Jefe de Talento	Decreto de nombramiento
<b>7</b>	Notificar	Se realiza personalmente la notificación del decreto de nombramiento	Jefe de Talento Humano	Notificación
<b>8</b>	Aceptar el cargo	Se emite el acta de posesión al despacho del Alcalde para realizar la respectiva aceptación del cargo	Alcalde y posesionado	Acta de posesión
<b>9</b>	Entregar manual de funciones	Se hace entrega al nuevo funcionario el manual de funciones de su cargo.	Jefe de Talento Humano	Oficio
<b>10</b>	Realizar afiliación	Se realiza las respectivas afiliaciones al SSSI: Entidad promotora de salud, Administradora del Fondo de	Auxiliar de Talento Humano	Formatos


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 191


		Pensiones, Administradora de Riesgos Profesionales		
<b>11</b>	Realizar Trámite Cuenta Nómina	Realizar las gestiones para la apertura de la cuenta de nómina	Auxiliar de Talento Humano	Oficio
<b>12</b>	Realizar apertura de historia laboral	Se inicia la apertura de la historia laboral	Auxiliar de Talento Humano	Carpeta
<b>13</b>	Realizar proceso de inducción	Presentar a la persona ante el funcionario quien va a ser el jefe inmediato, a los demás compañeros y dar a conocer todo lo relacionado con la inducción	Auxiliar de Talento Humano	
Elaboró		Revisó	Aprobó	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 192

## Flujograma



 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 193

 Alma Corazón y Vida Alcaldía de Mocoa	<b>PROCESO APOYO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Proceso:</b> Gestión de talento humano	<b>Versión:</b>
	<b>Procedimiento:</b> Desvinculación del personal	<b>Fecha:</b>

## Desvinculación del Personal

### Objeto

Establecer las actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado manejo de desvinculación retiro del servicio de la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos.

### Alcance

Empieza desde el momento que se notifica el Decreto por insubsistencia o aceptación de renuncia hasta el pago de la liquidación de las prestaciones sociales.

### Definiciones

**Desvinculación de Personal:** es la terminación de la relación laboral entre el empleador y trabajador, implica la disolución del vínculo laboral, es decir el cese definitivo de las obligaciones del empleador y del trabajador.


**Liquidación:** dinero que una empresa paga a un trabajador cuando deja de prestarle sus servicios.

### Documentos de referencia

Ley 909 del 2004  
 Decreto 0991 2015  
 Artículo 62 del Código sustantivo del trabajo.

### Desarrollo

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REPONSABLE	DOCUMENTO
1	Realizar recibido de	Se recibe oficio del funcionario que	Secretaría de Despacho	Oficio


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 194

	oficio (en caso de renuncia)	presenta la renuncia, se traslada para el despacho del alcalde, para su previa aceptación		
2	Elaborar acto administrativo	La secretaria de Despacho elabora el acto administrativo donde se acepta o rechaza la renuncia	Secretaría de Despacho	Decreto
3	Revisar y firmar	El asesor jurídico revisa y da su concepto favorable o desfavorable. Si es favorable le da visto bueno y pasa para la firma del Alcalde. Si es desfavorable, recomienda los ajustes que haya que hacerle, luego de realizar los ajustes se procede al visto bueno del asesor jurídico y pasa para la firma del Alcalde	Asesor jurídico y Secretaría de Despacho	Decreto




MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 195

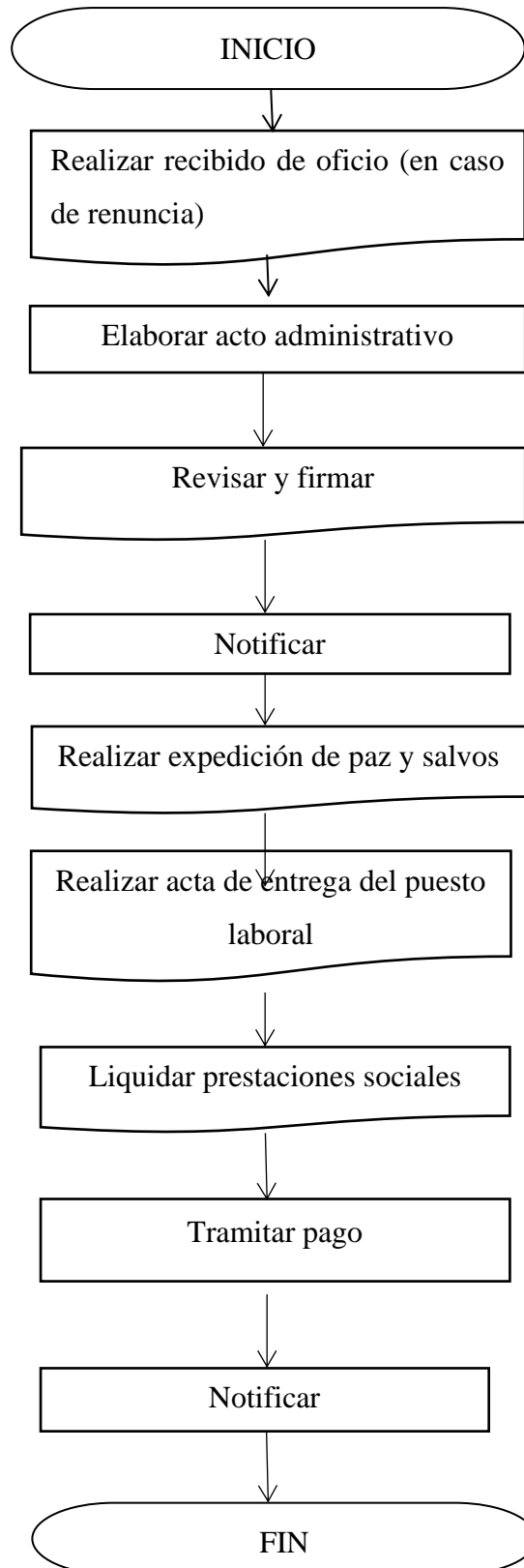
4	Notificar	Mediante oficio de notificación personal se notifica el Decreto por el cual se acepta la renuncia y / o se declara insubsistente	Secretaría de Despacho	Acta de notificación
5	Realizar expedición de Paz y salvos	Se tramita la expedición de paz y salvos respectivos	Área de Recursos Humanos	Formato
6	Realizar acta de entrega del puesto laboral	Se solicita al funcionario y al jefe inmediato de él que diligencien el acta, para proceder a la liquidación	Jefe inmediato y funcionario	Formato
7	Liquidar prestaciones sociales	Se procede a efectuar la liquidación de las prestaciones sociales a que haya lugar, se elabora la resolución y se pasa para la firma del Alcalde	Área de Recursos Humanos Contador, tesorería Secretaría de Despacho	Formato y Resolución
8	Tramitar pago	Luego de firmada la Resolución, se envía copia al	Secretaría de Despacho y tesorería	Resolución, Registro


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 196


		despacho y tesorería para que realicen las respectivas gestiones para el pago de la liquidación		presupuestal, Orden de pago
9	Notificar	Se notifica la Resolución de liquidación	Secretaría General	Acta
Elaboró		Revisó	Aprobó	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETROLERO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 197

### Flujograma



 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 198

 <p>Alma Corazon y Vida Alcaldía de Mocoa</p>	<b>PROCESO APOYO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Proceso:</b> Gestión de talento humano	<b>Versión:</b>
	<b>Procedimiento:</b> Expedición de certificados laborales	<b>Fecha:</b>

## Expedición de Certificados Laborales

### Objeto

Elaborar las certificaciones laborales de los servidores públicos de la Administración Municipal.

### Alcance

Inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con el archivo de la copia de la certificación.

### Definiciones

**Certificación laboral:** documento en que se asegura que el servidor público tuvo o tiene algún vínculo con la Administración Municipal.

**CPS:** contratos de prestación de servicio

### Documentos de referencia


Artículo 80 de la ley de Contrato de Trabajo.

Decreto 146 del 2001


Artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo.

### Desarrollo


Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCCION	REPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recibir solicitud	Recibir solicitud y radicar solicitud al	Servidor Público	Solicitud

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 199

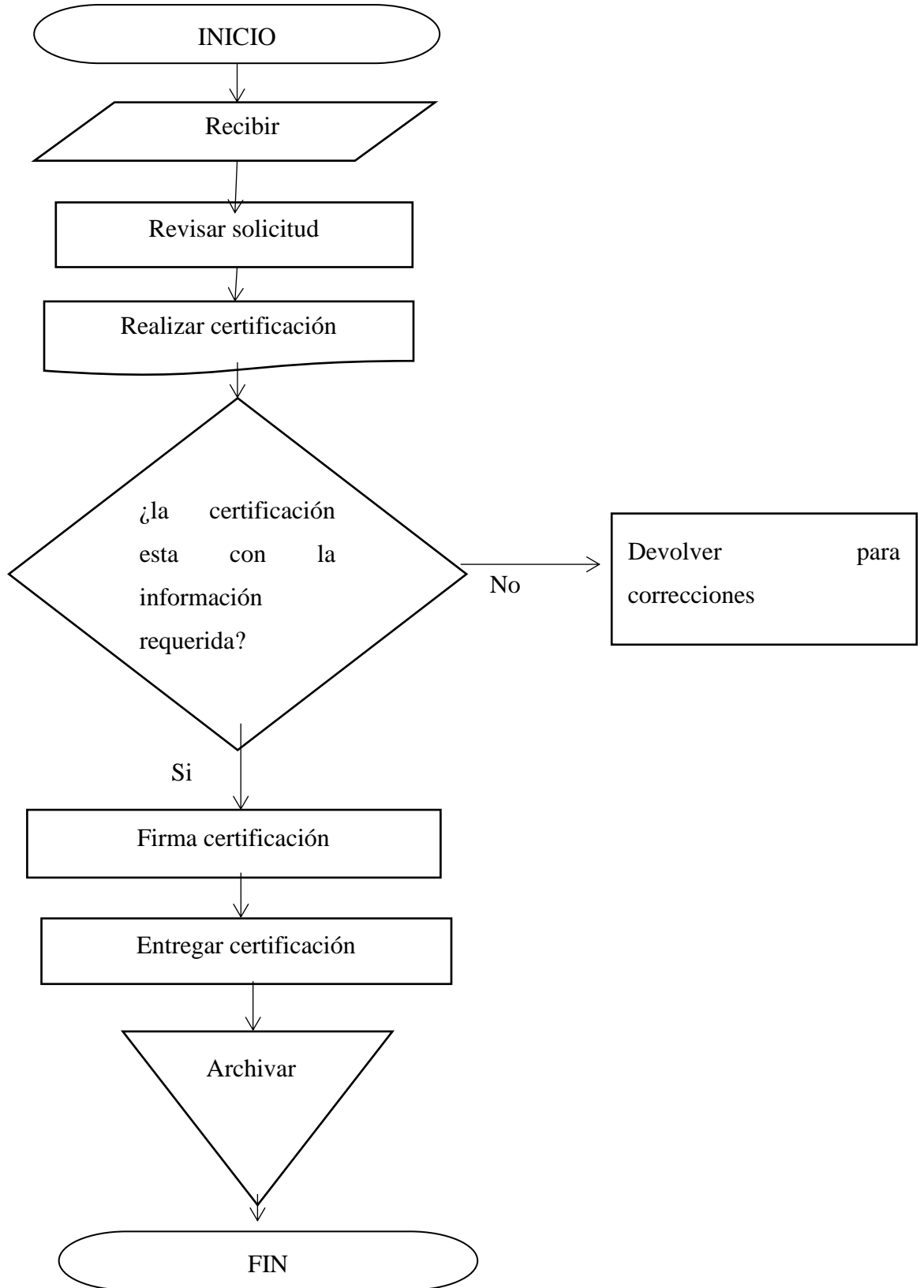
		Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces		
2	Revisar solicitud	Revisar la solicitud y ordenar a la secretaria la revisión en el archivo de la existencia de la información requerida	Secretaría de Gobierno	Archivo
3	Realizar certificación	Realizar la certificación con la información requerida y encontrada en el archivo, entregar al Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces	Secretaría de Gobierno	Certificación
4	Revisar certificación	Revisar que la certificación este con la información requerida si está acorde pasar a actividad 7, de lo contrario devolver para correcciones.	Jefe de Talento Humano	Certificación


	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 200


5	Firmar	Firmar certificación	Jefe de Talento Humano	
6	Entregar certificación	Entregar certificación al solicitante quien debe firmar copia de entrega	Secretaría de Gobierno	Certificación
7	Archivar	Archivar copia de la certificación junto con la solicitud	Secretaría de Gobierno	TRD
Elaboró		Revisó	Aprobó	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETRÓLEO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 201

**Flujograma**



 <small>El Saber como Arma de Vida</small>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 202

 Alcaldía de Mocoa	<b>PROCESO APOYO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Proceso:</b> Gestión de talento humano	<b>Versión:</b>
	<b>Procedimiento:</b> Archivar hojas de vida	<b>Fecha:</b>

## Archivar Hojas de Vida.

### Objeto

Archivar las hojas de vida entrantes de los funcionarios públicos de la Administración Municipal.

### Alcance

Inicia con las hojas de vida entrantes de pasantes, planta, provisionales y supernumerarios, finalizando con el archivado de las hojas de vida.

### Definiciones

**Archivar:** La palabra archivar designa a la acción, actividad de guardar documentos, textos o cualquier otro tipo de información en un archivo

**Folio:** Consiste en enumerar de forma correlativa cada una de las hojas (folios) que componen un documento o expediente que debes presentar ante alguna institución del Estado.

### Documentos de Referencia


Circular No.004 de 2003

Acuerdo 037 de 2002 – AGN


Ley 594 2000

### Desarrollo

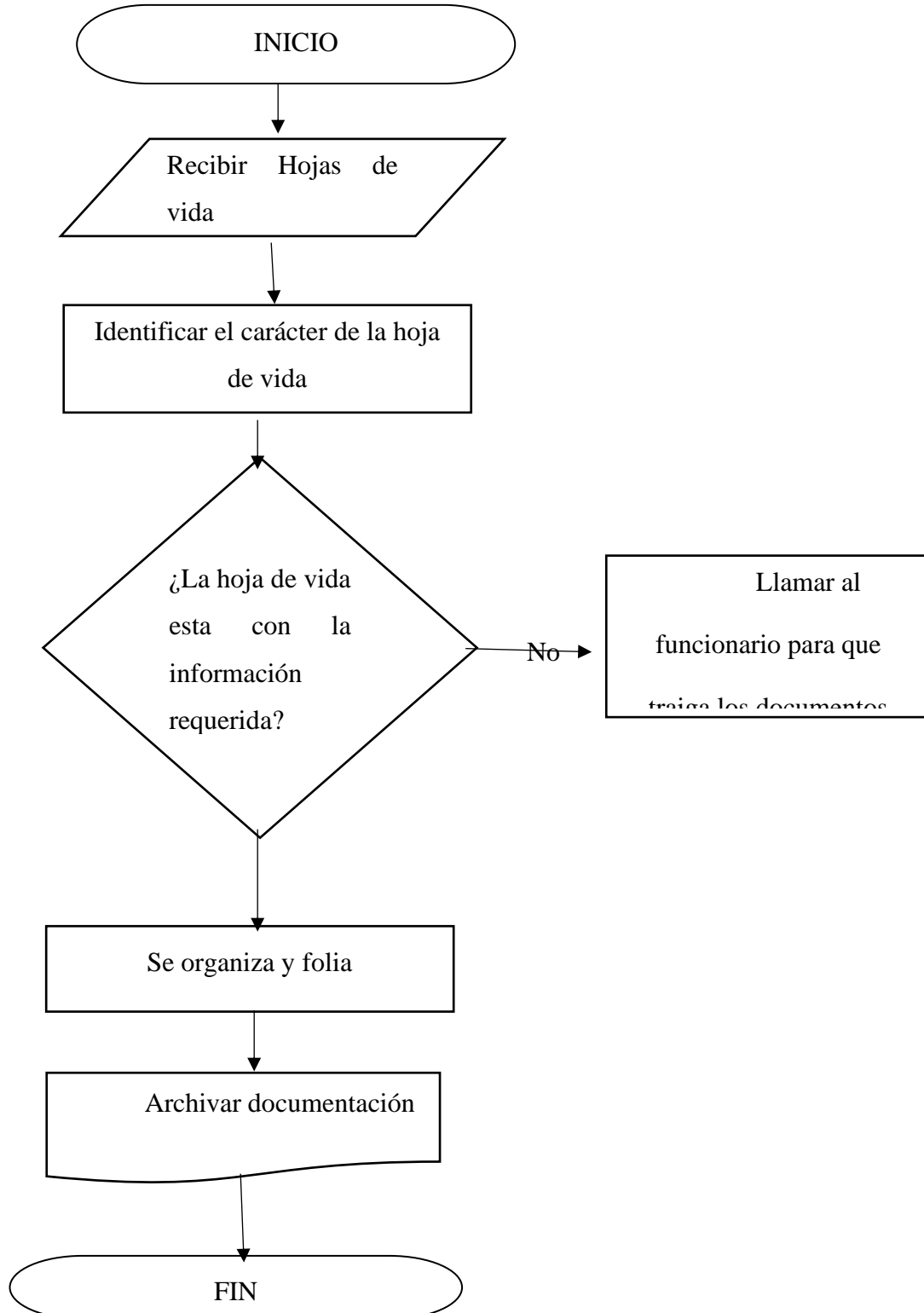
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recibir hojas de vida	El Jefe de Talento Humano o quien	Jefe de Talento Humano	Hoja de vida formato único


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 203

		haga sus veces recibe las hojas de vida entrantes, de Pasantes, supernumerarios, de planta y provisionales.		
2	Identificar de que carácter es la hoja de vida	El Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces identifica de con que vinculación entra en aspirante	Jefe de Talento Humano	
3	Verificar documentación	El Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces verifica la documentación que estipula la función publica	Jefe de Talento Humano	Hoja de vida
4	Foliar	Se organiza y folia la documentación	Técnico administrativo	Hoja de vida
5	Archivar	Archivar la documentación en los archivos del área de talento humano	Técnico administrativo	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PETITORIO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 204

## Flujograma



 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 205

## **Glosario y Terminología Usada en la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos.**

**Actividad:** Es un conjunto de operaciones o tareas, ejecutadas en un área específica, para realizar un proceso. Generalmente corresponden al desarrollo de los objetivos específicos y constituyen los procedimientos. Para que no se presenten ambigüedades para que las actividades sean descritas de forma clara y detallada, paso a paso Enel Manual de procedimientos.


**Control:** Es toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de objetivos.

**Diagrama de Flujo:** Los diagramas de flujo o de procesos, conocidos también como flujogramas, son diseños donde se presenta cada proceso en forma gráfica y detallada, establecen los diferentes pasos a seguir, así como también, las dependencias que participan para la ejecución y desarrollo de los procedimientos.

**Efectividad:** Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos.

**Función:** Grupo de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de la dependencia. También puede definirse como la parte de un proceso.

**Gestión:** Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 206


*Manual:* Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica, para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o el manejo.

*Manual de procedimientos:* Por Manual de Procedimientos se puede entender la colección sistemática de todos los procesos realizados al interior de la organización, que le indique a los empleados cuales son las actividades que se deben cumplir y cuál es la mejor forma de realizarlas. Permite además establecer los ejecutores (pudiendo ser dependencias o empleados según sea el procedimiento), las responsabilidades, los tiempos de ejecución, los controles y las formas de utilización general.

*Mapa de Procesos:* Es una ilustración gráfica que permite identificar los procesos internos de la entidad, incluyendo las entradas, salidas e interrelación entre cada proceso.

*Mejoramiento Continuo:* Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una Organización, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos. El mejoramiento continuo parte de la premisa de que nuestra vida laboral, social y familiar merece perfeccionarse continuamente.

*Proceso:* Se entiende por proceso a la serie de actividades o pasos relacionados entre sí, a través de los cuales se transforman unos recursos y se obtiene un producto o servicio. La definición de proceso tiene implícito que es un conjunto de actividades destinadas a generar valor añadido sobre las entradas para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente o usuario.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	VERSIÓN: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 207

*Procedimiento:* Son los pasos que deben seguirse para la realización de un proceso. Debe existir un procedimiento mediante el cual se desarrolla un proceso de manera secuencial e integrada, que conduzca a conformar una organización y un método de trabajo, para el alcance de los objetivos de la entidad; es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace, qué hace, dónde lo hace, cuándo lo hace, porqué lo hace y cómo lo hace.