


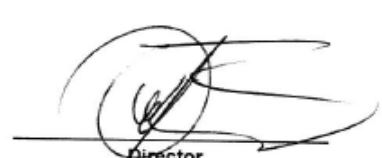


	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION	CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	

	<b>FORMATO ACTA DE OPCION DE GRADO</b>	Código: FR-DO-033 Versión: 03
	Proceso: Docencia	Fecha de emisión: 29-Ago-2008

ACTA DE OPCION DE GRADO	
<p><b>NOMBRE DEL PROGRAMA ACADÉMICO</b></p>	
<p>Se notifica que el/la(s) estudiante(s) <b>LUIS ALEJANDRO MARTINEZ AVILA</b>, identificado(a) con código estudiantil No._00000010951_ realizó como opción de grado la <b>PASANTÍA</b>, titulado(a): <b>"ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION DE TALENTO HUMANO"</b>, obteniendo una calificación de <b>CUATRO PUNTO CERO (4.0)</b>.</p>	
<p>Como asesor(es) le hicieron acompañamiento los docentes: <b>Oscar Javier Wilches</b>, y como Jurado(s): <b>Jairo Romero Martínez</b>.</p>	
<p>Lo anterior se expide en Bogotá D.C., a los Veintidós ( 22 ) días del mes de <i>Enero</i> de 2016</p>	
 Jurado	_____ Jurado
 Director	 Coordinador
<p><b>NOTA:</b> Se debe cumplir con el Capítulo 2, Artículo 19 del acuerdo 01 del 28 de marzo de 2008          De la calificación: El proyecto de Grado será calificado así:          a) Reprobado: Nota inferior a tres punto cinco (3.50).          b) Aprobado: Nota igual o superior a tres punto cinco (3.50)</p>	

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

	<b>CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD ECCI</b>		Código: FR-GME-032 Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Medios Educativos	Fecha de emisión: 24-Oct-2014	Fecha de versión: 12-Feb-2015	







Yo/Nosotros, Luis Alejandro Martínez Avila identificado con CC No. 80'253.872 de Bogotá identificado con CC No. 80'253.872 de Bogotá y \_\_\_\_\_ identificado con CC No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, manifiesto(amos) de forma voluntaria, libre, consiente en este documento que dando cumplimiento al Reglamento de Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de la Universidad ECCI cedo (hemos) de manera total y sin limitación alguna a la Universidad ECCI los derechos patrimoniales que me/nos corresponden como autor(es) del proyecto de grado, trabajo final de grado, tesis monografía, trabajo individual de investigación y cualquier otra obra, elemento, creación, desarrollo o máquina que hubiese sido generada en el marco de mi/nuestra actividades académicas para finalizar los créditos universitarios de conformidad con la decisión 351 de 1993 y la Ley 23 de 1982, esto es, el derecho de reproducción, modificación, mejora, extinción, publicación, divulgación, citación, compra, venta, arrendamiento, exposición, y en general todas las acciones que se puedan llevar a cabo con el trabajo final de grado, tesis, monografía, trabajo individual de investigación u obra de creación artística, tecnológica, científica, verbal u escrita, en todas sus modalidades, imagen, fotografía, presentación, libro, conferencia, herramientas y creaciones cedo el derecho de transformación, copia, comunicación, o adaptación, comunicación pública, distribución, reproducción, edición, extinción, mejora, publicación, venta, arriendo en todas sus modalidades, incluso para la producción audiovisual, magnética, científica técnica y, en general, cualquier tipo de explotación que se pueda realizar sobre la creación por cualquier medio conocido o por conocer, del trabajo final de grado denominado "Actualización y mejoramiento de procedimientos y documentación de las diferentes Areas de la gerencia de gestión de talento Humano" y de su productos y derechos conexos en Universidad ECCI, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los Derechos patrimoniales anteriormente mencionados cuyo uso ha sido autorizado, en su actividad ordinaria de investigación, docencia, innovación, exhibición de máquinas y publicación de obras. La autorización otorgada se ajusta a lo que establecen las decisiones 351 de 1993 y la ley 23 de 1982. Con todo, en mi/nuestra condición de Autor/es me/nos reservo/amos los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo estos documentos en el momento mismo que hago/hacemos entrega del trabajo final a la Biblioteca de la Universidad.

Esta cesión se realiza a perpetuidad o por el tiempo máximo que permiten las leyes, sin perjuicio del respeto al derecho moral.



Manifiesto que es de mi interés contribuir a la política de la Universidad ECCI de promover la difusión, conocimiento, explotación, aprovechamiento y uso público de la producción intelectual y por esto la cesión se realiza a título gratuito. En consecuencia, no reservo en mi beneficio derecho ni acción legal que pudiese ejercitar por éste concepto en contra de la institución ya que con la firma de este documento acredito mi pleno consentimiento y voluntad de ejercer la Cesión de Derechos de Autor. Garantizo que no hay ningún tipo de limitación sobre los Derechos Patrimoniales que se ceden en este documento, y si en el futuro se presentaren me comprometo a subsanarlos oportunamente siendo el único responsable por cualquier reclamo que en materia de derechos de autor se le pueda presentar a la Universidad ECCI sobre el producto, obra, máquina, elemento u objeto de esta cesión.

**PARÁGRAFO:** Esta autorización además de ser válida para las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, también lo es para formato digital, electrónico, virtual, para usos en: red, Internet, extranet, intranet, biblioteca digital y demás para cualquier formato conocido o por conocer.

Firma, huella y cédula.

Firma del Estudiante	Huella	Firma del Estudiante	Huella	Firma del Estudiante	Huella
					
<u>Luis Alejandro Martínez</u>					
Nombre: C.C.: <u>80'253872</u>		Nombre: C.C.:		Nombre: C.C.:	

El presente documento se firma a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ en presencia de testigos.  
 Nota: Todos los integrantes del grupo de trabajo deben firmar este documento sin excepción.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

**EI SIGUIENTE TRABAJO ES REALIZADO PARA OBTENER EL TITULO DE TEGNOLO EN GESTION DE PROCESOS INDUSTRIALES**

**ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION DE TALENTO HUMANO**

**ESTE DOCUMENTO ESTA ENFOCADO E IMPLEMENTADO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A E.S.P CON RESPECTO AL NUEVO PEC (PLAN ESTRATEGICO CORPORATIVO) 2012-2016**

**PRESENTADO POR:**

**LUIS ALEJANDRO MARTNEZ AVILA**

**DIRIGENTE DEL PROYECTO:**



**LUIS ALEJANDRO MARTINEZ**

**UNIVERSIDAD ECCI**

**FACULTAD DE INGENIERA INDUSTRIAL**

**BOGOTA D.C SEPTIEMBRE**

**2015**

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		
	CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	PROCESO: INVESTIGACIÓN	

Nota de aceptación

---



---



---



---



---



---

Firma del presidente del jurado



---

Firma del jurado

---

Firma del jurado



Bogotá diciembre de 2015

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

## AGRADECIMIENTOS



Primero que todo doy gracias a Dios, por acompañarme en el emprendimiento de nuevos proyectos, por darme la fuerza para continuar a pesar de las dificultades, por darme a mis padres esposa e hijo que me han acompañado y apoyado en todos los nuevos caminos que he emprendido.

Hermanos, no pienso que yo mismo lo haya logrado ya. Más bien, una cosa hago: olvidando lo que queda atrás y esforzándome por alcanzar lo que está delante, sigo avanzando hacia la meta para ganar el premio que Dios ofrece. Filipenses 3:13-14

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>	

## Contenido

Contenido .....	6
1.1 Problema de investigación .....	11
1.1.1 Descripción del Problema .....	11
1.2 Objetivos de la investigación.....	12
1.2.1 Objetivo General .....	12
1.2.2 Objetivos específicos.....	12
1.3 Justificación y de limitación de la investigación.....	12
1.3.1 Justificación Social.....	12
1.3.2 Justificación Económica .....	13
1.3.3 Delimitación .....	13
1.4 Marco referencial.....	14
1.4.1 Marco teórico.....	14
Ilustración 1 Matriz FODA .....	18
1.5 Marco conceptual .....	19
1.6 Marco legal.....	20
1.7 Marco Histórico.....	20
<a href="http://www.etb.com.co/nuestracom/default.asp">http://www.etb.com.co/nuestracom/default.asp</a> .....	22
1.8 Tipo de Investigación.....	22
1.9 Población y muestra.....	22
1.10 Diseño metodológico .....	22
1.11 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	23
1.12 Fuentes para la obtención de la información .....	23
1.12.1 Fuentes de información .....	23
1.12.2 Fuentes secundarias.....	23
2 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN LA EMPRESA ETB S.A E.S.P. .....	24
2.1 Descripción de la empresa .....	24
2.2 Servicios de la compañía .....	24

	ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		
	CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	PROCESO: INVESTIGACIÓN	

2.3 Ubicación .....	24
2.4 Valores corporativos.....	24
2.4.1 Propósito fundamental .....	25
Ilustración 2 Tienda de ETB S.A E.S.P .....	26
Fuente: ETB S.A E.S.P .....	26
3 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LA ETB S.A E.S.P .....	27
3.1 Instructivo para el levantamiento de datos.....	27
Documentación: se revisaron los documentos e instructivos que se manejan en cada área para el desarrollo de las actividades y así poder modificar y actualizar los existentes. ....	27
3.1.1 Levantamiento y recopilación de la información.....	27
3.2 Método de análisis.....	27
3.2.1 Análisis organizacional .....	29
Debilidades.....	29
3.3 Análisis de mercadeo y ventas .....	31
Ilustración 3 productos que ofrece la compañía.....	32
Ilustración 4 Fandiplanes con los que la empresa entra fuertemente a competir .....	33
Fuente: ETB S.A E.S.P.....	33
Ilustración 5 Recorrido Bogotá.....	35
3.3.1 Proveedores .....	35
Ilustración 6 Proveedores .....	36
Ilustración 7 Fuerzas que guían la competencia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.3.3 Análisis DOFA mercadeo y ventas .....	37
3.4 Análisis Operativo.....	38
Ilustración 8 Causa Efecto problemas operativos .....	39
4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	40
Ilustración 9 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	40
Ilustración 10 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	42
Ilustración 11 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	43
Ilustración 12 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	44
Ilustración13 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P .....	45
Ilustración 14 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	46
Ilustración 15 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	47





	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>	

Ilustración 15 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	47
Ilustración 17 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	49
.....	49
.....	50
Ilustración 18 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	50
Ilustración 19 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	51
.....	51
Ilustración 20 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P.....	52
.....	52
4.1 Manual de funciones.....	53
5.1 Análisis de la situación actual.....	55
5.2 Levantamiento de los procesos operativos de la empresa ETB S.A E.S.P .....	56
5.2.1 Identificación de los procesos.....	56
Ilustración 21 Flujo de Procesos definición estratégica de Talento Humano .....	57
Ilustración 22 Flujo de Procesos diseño de cargos.....	58
Ilustración 23 Flujo de Procesos Selección de personal.....	59
Ilustración 24 Flujo de Procesos Contratación.....	60
Ilustración 25 Flujo de Procesos Inducción de personal .....	61
Ilustración 26 Flujo de Procesos atención de requerimientos.....	62
Ilustración 27 Flujo de Procesos Gestión del desempeño .....	63
Ilustración 28 Flujo de Procesos Administración delos cargos .....	64
Ilustración 29 Flujo de Procesos Manejo de ascensos .....	65
Ilustración 30 Flujo de Procesos Gestión de compensación .....	66
Ilustración 31 Flujo de Procesos Gestión de los programas de Bienestar .....	67
Ilustración 32 Flujo de Procesos Administración de Beneficios.....	68



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

## INTRODUCCION

En la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A E.S.P , luego de la implementación de nueva tecnología, tanto en internet como en telefonía móvil celular se estableció un nuevo PEC (Plan Estratégico Corporativo) 2012-2016 el cual comprende o abarca una restructuración de la empresa tanto a nivel interno como externo. Por tal motivo la empresa a nivel interna tiene establecido un plan estratégico corporativo que tiene como objetivo principal 6 pilares fundamentales los cuales se relacionan a continuación;

### MEGA

En el año 2022, ETB será una Corporación de Negocios de \$4,5 billones de pesos de Ingresos con un margen EBITDA superior al 45% y con el 30% de sus ingresos fuera de Bogotá.

Entregamos soluciones integrales de tecnologías de información y comunicaciones que satisfacen a nuestros clientes y contribuyen al fortalecimiento de la sociedad de la información, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Pilares estratégicos

Wifi:

Objetivos y alcances:

Generar nuevas oportunidades de negocio mediante el despliegue de zonas WiFi en la ciudad de Bogotá, apalancándose en un modelo de negocio rentable y fortaleciendo la oferta de servicios de acceso a internet y la marca ETB.

- Iluminación de 74 zonas WiFi, entre las cuales se encuentran la Biblioteca Julio Mario Santo Domingo, Outlet Américas, Fontibon Cr. 102, Parque Ciudad Montes, Planetario Distrital.
- Implementación solución Offloading en el edificio Centro ETB y Corferias
- Implementación de 19 APs en diferentes localidades de la Alcaldía de Cota.
- Instalación de 155 APs en áreas estratégicas y de alto tráfico de personas.



### Excelencia en el servicio:

Objetivos y alcances:

Cumplir las expectativas básicas de los clientes a lo largo del pasillo del cliente, desarrollar iniciativas que permitan entregar experiencias memorables a los clientes y movilizar a los empleados y aliados hacia una cultura de servicio.

Logros obtenidos

- Reducción del 43% en los reclamos de facturación de cobre (septiembre vs prom. 4Q 2014).

	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

-Reducción 15% en contactos in bound del Contact Center Hog.y Neg. (sept. vs pr. Nov/dic 2014  
Incremento en el volumen de contactos gestionados por Canales Digitales pasando de 102 contactos en marzo a 1.201 septiembre.

-Reducción del 77% en el Tiempo Medio de Operación de traslados y cambios de plan en 50 estaciones del contact center en las que se realizó la implementación de la herramienta DPA la cual facilita la gestión de los trámites por parte de los agentes.

-Certificación de Experiencia al Cliente a 938 empleados

Aumento de solución de fallas “en línea” (solución en un solo contacto) del 42% y disminución del Tiempo medio de solución de fallas en un 50% (Proyecto “Solución” de Empresas)

## **Potencialización de regionales y servicios corporativos**

Objetivos y alcance

Conoce nuestro equipo de trabajo

Objetivos y alcance

Potencializar a nivel nacional las relaciones con los clientes del segmento empresarial y gobierno, en las diferentes líneas de negocio con que cuenta la empresa y así mismo la implementación de nuevos productos; lo anterior apalancado en cinco grandes proyectos.

Logros obtenidos

-Cobertura de fibra óptica en las regionales, 300 servicios para el sector empresarial y próximos a iniciar tendidos en Cali y Neiva.

-Más de 400 clientes corporativos migrados a fibra propia de ETB en las regionales.

Avance en la construcción del Data Center, 30% de avance en la obra civil y facilites.

Presentación a la fuerza comercial de 4 nuevas ofertas:

1. Comunicaciones unificadas en la nube.
2. Servicios WiFi en la Nube.
3. Ingeniero Soporte Remoto y 4. Herramientas de Monitoreo

## **Gestión estratégica de la información**

Consolidar la gestión estratégica de la información en ETB, a través de la implementación del gobierno de información, la definición e implementación de la arquitectura e inteligencia empresarial, para lograr un diferenciador en la toma de decisiones.

Objetivos y alcance

-Actualización del datamart y el dashboard comercial

-Definición de guías segunda fase para RFPs de adquisición de herramientas tecnológicas  
Identificación de 400 KPIs de negocio



-Avance en la definición de procesos del área de Inteligencia de Negocios

## **N-play**

Desarrollar e implementar una oferta triple-play (telefonía, internet banda ancha y TV) para los clientes con acceso en redes de cobre de los estratos 1 y 2.

Logros obtenidos

Más de 133 mil hogares de estrato 1 y 2 con cobertura de FTTC.

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

Más de 70 mil hogares migrados y conectados a la red FTTC.

Cuatro (4) Centrales TDM apagadas (Candelaria, Juan Rey, Marruecos y Lucero)

Ingresos por más de \$3.270 M por la venta del retal de cobre de red primaria retirado de las centrales Candelaria y Juan Rey.

Avance en la definición de procesos del área de Inteligencia de Negocios

Puesta en operación y servicio para la venta de la oferta Tripleplay para clientes de acceso sobre red de cobre (FTTC)

Más de 50 clientes con servicios tripleplay (Telefonía IP, Internet banda ancha y televisión IP), con acceso en redes de cobre FTTC

### **Servicios móviles**

Posicionar a ETB como un operador móvil con presencia nacional.

Más de 302 mil altas de servicios móviles, en un mix de 54%Prepago - 46%Pospago

Lanzamiento comercial en la ciudad de Medellín.

Consolidación del canal de ventas en Bogotá con más de 86 puntos de venta en operación comercial.

Liberación Fase I en Salesforce para gestión comercial en empresas, habilitando servicios como: Portabilidad masiva, Altas masivas, Jerarquía de cuentas, Asignación del corte de facturación, Visión 360 de cliente corporativo, acceso web entre otros



## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Descripción del Problema**

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A E.S.P es una empresa con 131 de años de existencia, dedicada a la implementación de servicios en el mercado de las telecomunicaciones.

ETB actualmente incursiona en la telefonía móvil , y así poder competir con otros operadores en Colombia dado que en la actualidad ETB S.A E.S.P es una empresa con varios años de experiencia en este tipo de negocio , el valor agregado de la organización es que es la única empresa que actualmente cuenta con el servicio de fibra óptica lo cual permitirá tener nuevas y mayores velocidades implementadas dentro de los hogares , ya no serán únicamente los grandes clientes corporativos los que cuentan con este tipo de tecnología sino que lo podrán tener cualquier persona de estrato socio-económico.

Al ingresar a Bogotá varios operadores y nuevas tendencias de tecnología se hace necesario implementar un nuevo plan estratégico corporativo con el fin de, lograr nuevos esquemas y funciones dentro de la organización, para ello se decide llevar un control sobre toda la gerencia de talento

	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

humano, ya que al llevar a cabo un proceso en la empresa a nivel general sería una actividad que implica más tiempo, que para el caso no aplica.

Los nuevos operadores dentro del sistema de Telecomunicaciones que son muy poco conocidos si hablamos a nivel general sería Virgin Mobile y etb, si hablamos en la telefonía móvil, pero ETB empieza o ingresa al mercado con una competitividad muy alta dado a su experiencia en telefonía fija por lo cual no lo hace menos importantes si se llegase a comparar con los grandes operadores como son Claro, Movistar, Tigo, entre otros que no son menos importantes.

### 1.1.2 Formulación del problema

Para la Gerencia de Gestión de Talento Humano, el levantamiento de procesos gerenciales de la empresa de telecomunicaciones, para su apropiado funcionamiento y la prestación de un excelente servicio de comunicación masiva, es necesario para poder controlar cada una de las áreas establecidas desde la gerencia de gestión de talento humano ?

## 1.2 Objetivos de la investigación

### 1.2.1 Objetivo General

Implementar y fortalecer los conocimientos y herramientas utilizadas en los procesos de levantamiento de información, aprender a realizar flujos de procesos los cuales se manejan en la gerencia de Talento Humano.

Por otra parte el estudiante adquirirá experiencia, a través de las herramientas brindadas por las personas que intervienen en cada una de las actividades propuestas.

Como en todo proceso de pasantías se medirá el conocimiento que el estudiante o trabajador ha desempeñado en los distintos frentes e trabajo, para este caso se maneja la herramienta Adonis, la cual es la que actualmente utiliza la empresa para la elaboración de los diferentes flujos.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Implementar y ordenar de una manera clara y precisa de acuerdo a procesos u actividades que se modifican y otras que se implementan, es decir que no existen en los manuales y procedimientos registrados en la empresa.



Implementar en las existentes direcciones los procesos y procedimientos a seguir para así poder unificar criterios de adecuación de puestos de trabajo en caso de ausentismos o vacantes de trabajo

## 1.3 Justificación y de limitación de la investigación

### 1.3.1 Justificación Social

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P es una empresa con más de 3000 empleados la cual pretende a través del área de Talento Humano, brindar un acompañamiento a sus colaboradores en cuanto a nivel personal y laboral, es por ello que surge la necesidad de estandarizar todos los procesos, tener un manual de procedimientos el cual al momento de alguna ausencia de un trabajador se pueda tener un control a nivel general esto llevara un mejor control a nivel interno de la organización.

A través de esta implementación del PEC plan estratégico corporativo se hace necesario garantizar dentro de la gerencia, una persona que tenga conocimientos básicos en el levantamiento de la

	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		
	<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	

información , para ello se realizó un proceso de selección en el cual se contrató una ingeniera con perfil profesional y a su vez un auxiliar (pasante) los cuales se encargaran en un plazo no mayor a 1 año de realizar todo el proceso de implementación mejoramiento y levantamiento de procesos.

El impacto social que genera este proceso de transformación de los procedimientos es generar una mayor confianza de los trabajadores a nivel interno y que se tenga una buena impresión en cuanto estabilidad laboral y organización de la empresa a nivel externo.

Además también proyectara una mayor organización dentro de la compañía, esto permitirá a la misma generar mayores y mejores sistemas de información en cuanto a resultados , obtenidos por las diferentes áreas de la organización.

También permitirá generar mayor calidad en cuanto a certificaciones otorgadas a la compañía y a su vez una empresa más certificada genera mucho mejor credibilidad y fidelización de clientes.

### 1.3.2 Justificación Económica

En cuanto a la justificación económica se ha podido comprobar que una empresa, que a nivel general tiene un sistema integrado de gestión SIG puede controlar más fácilmente sus diferentes operaciones.

Por lo tanto este proceso que se llevara a cabo permite generar ganancias y mejor control de los presupuestos que se otorgan a cada departamento relacionado con el área de Talento Humano.

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) genero los siguientes alcances;



Fortaleció las directrices de gobierno corporativo mediante la gestión de los comités directivos y tácticos del (SIG), que se encuentran alineados con Las reuniones de análisis estratégico y demás instancias de evaluación y seguimiento que tiene definida la compañía..

Estos comités son los responsables de La revisión por la dirección a Los sistemas de gestión\_ En 2014 se desarrolló por-segundo año consecutivo La revisión de Los Sistemas de Seguridad de La Información, Calidad y Riesgos de Procesos bajo las normas ISO/ IEC 27001:2005, ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NTC GP1000:2009. Asimismo, se realizó una pro-auditoria al Sistema de Gestión Documental., bajo La norma HECK 33301:2013 y se obtuvo La certificación del Sistema de Gestión Ambiental, bajo La norma ISO 14001:2004.

### 1.3.3 Delimitación

Este tipo de investigación o proyecto que se trabaja en la Empresa de Telecomunicaciones Bogotá ETB S.A E.S.P, su oficina principal o sede administrativa está ubicada en la carrera 7 N° 20-37 , esta empresa cuenta con una infraestructura demasiado amplia y con la expansión de sus productos está operando actualmente en varias ciudades por nombrar algunas de las más importantes como son; Villavicencio, Barranquilla, Cúcuta , Medellín Bucaramanga.

Una de las limitaciones para desarrollar el levantamiento de la información en la Gerencia de Talento Humano, es la programación de tiempos a las distintas áreas que componen la gerencia, pero en general ya se tienen definidos los manuales y procedimientos en cuanto a cargos se refiere.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

Actualmente se viene implementando un nuevo modelo de control documental, para que llegado el caso se necesite información precisa o exacta, nos sea más fácil encontrar dicha información y los tiempos de respuesta según sea el caso la respuesta sea más pronta.

En la empresa actualmente el proceso de levantamiento de la información se realizó en la gerencia de Talento Humano y esta subdividida así:

- Dirección de Nomina
- Dirección de desarrollo y bienestar
- Dirección de cultura y cambio organizacional

Dentro de la dirección de nómina se encuentra: cesantías, vacaciones, disminución de impuestos a trabajadores, contabilización de gastos, pago de nómina, pago de seguridad social.

Desarrollo y bienestar; en esta dirección encontramos todos los beneficios económicos que la organización brinda a sus colaboradores préstamo de vivienda , becas para trabajadores hijo de trabajador hijos de pensionados , colegios para hijos , selección de personal , ayuda para educación especial, beneficios convencionales , prestamos por calamidad entre algunos otros.

Cambio y cultura organizacional: en esta área está enfocada a todo el tema de capacitación y el estudio de indicadores en cuanto a evaluaciones realizadas a trabajadores se implementó una universidad corporativa en la cual , lo que se busca es tener un personal más competitivo en relación a otras empresas pero contando con algo propio.

## 1.4 Marco referencial

### 1.4.1 Marco teórico



Las principales actividades a desarrollar dentro del programa de pasantías fueron:  
 Gestión del Talento Humano  
 Desarrollo de la estrategia del Talento Humano

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A E.S.P, a través de los años se ha convertido en una empresa solida gracias a su gran experiencia y recorrido atraves de los años una de las tantas cualidades que presenta la empresa en estos momento es la innovación de productos en la que la empresa incursiono en le último año luego del lanzamiento de la telefonía móvil mensione cualidades? que lleva funcionado en el mercado capitalino, es por esta razón es que con la llegada de nuevas tecnologías, se ha venido incursionando en la misma, renovaciones y cambios que permita el crecimiento económico como también empresarial.

### Gestión de procesos

Por esta razón la empresa con la llegada de nuevas administraciones ha implementado un nuevo programa interno dentro de la empresa llamado PEC (plan estratégico corporativo) por esta razón lo que se busca es lo siguiente:

Como en su mayoría y por fuentes de información estudiadas, la empresa de teléfonos de Bogotá fue una de las primeras en ser monopolio de la ciudad de Bogotá , con la llegada de nuevas empresas en el sector de las telecomunicaciones, el mercado se puso más competido especialmente en el sector de la telefonía móvil, si nos vamos hacia atrás podemos recordar que el mercado de telefonía móvil en los últimos años han entrado en vigencia varias empresas importantes , Claro, Movistar , Tigo , Virgin, como ETB dejo pasar mucho tiempo sin innovar en cuanto a tecnología , este programa nos centra básicamente a lo que se quiere lograr en la organización es por esta razón que el PEC nos permite realizar nuevas implementaciones en todas las ares de la empresa como producto innovador.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

Para ello se escogió el área de Talento Humano que está dividida en distintas mencionadas a continuación

Como ya es conocido el área de Talento Humano se ha caracterizado por brindar apoyo social y benéfico a todos sus trabajadores, dado que una empresa donde sus trabajadores se sientan a gusto el rendimiento y logros son mucho mejores.

El área se distribuye así:

Centro servicios al trabajador: esta área es la encargada de la recepción y solicitudes de todos los trabajadores de la empresa que actualmente cuenta con unos 2980 trabajadores activos y pensionados que no conocemos el dato exactamente.

Dentro de los requisitos y solicitudes que se manejan en esta área están;

Solicitudes de beneficios como son

Pago de universidad de los trabajadores activos 100 %

Pago de auxilio de universidad para hijos

Centro vacacional para trabajadores activos y pensionados

Afiliación de hijos esposa y padres a servicio médico ofrecido por la empresa

Todas las solicitudes relacionadas con el área de nomina

Radicación de vacaciones

Préstamos a la empresa

Aquí se mencionan los más importantes dado que hay un sinnúmero de especificaciones que técnicamente no tenemos la información para dar con exactitud.

Luego de que todas las solicitudes se realizan en esta parte son re direccionadas a cada área según corresponda su solicitud.

1 Se encuentran 3 direcciones que dividen toda la gerencia

Dirección de Desarrollo y Bienestar de Talento Humano

Dirección de Nomina

Dirección de Cambio y Cultura Organizacional

Una subdirección que es el departamento de todos los trámites relacionados con pensiones

Pero que explica cada una?

1 Dirección de Desarrollo y Bienestar de Talento Humano es la encargada de dar todos los beneficios en su mayoría económicos a sus trabajadores ya mencionados en la parte superior, pero algunos son de carácter social como ayuda psicológica psico –social entre otras.

la Dirección de nómina se encarga de las peticiones de índole también económicas en cuanto a correcciones de pagos inconsistencias de pagos reducciones de impuestos seguridad social vacaciones etc.

La Dirección de Cambio y Cultura Organizacional, está orientada a integrar y unificar un solo dialecto dentro de la organización es decir que todos tengan una misma misión hacia lo que quiere la empresa.



Dentro de esta sección se encuentra aliada la parte de capacitación de la empresa la cual brinda todo tipo de apoyo en cuanto a capacitación de tipo profesional que ayude al crecimiento personal y grupal de la empresa.

Y por último el departamento de pensiones maneja todo lo relaciona o con tramites de pensión bonos pensionales retroactivos, cuotas partes de personal activo y pensionados.

Como y sabemos una información básica sobre el funcionamiento de las empresas ahora si nos enfocaremos en lo que se está implementando en el área o gerencia de talento humano, que es en verdad lo que interesa en cuanto al tema de las pasantías.

## **Concepto e importancia de la innovación de las empresas**

Según el manual de OSLO, (2010) innovación es la concepción e implantación de cambios significativos en el producto, el proceso, el marketing o la organización de la empresa con el propósito

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

de mejorar los resultados. Los cambios innovadores se realizan mediante la aplicación de nuevos conocimientos y tecnología que pueden ser desarrollados internamente, en colaboración externa o adquiridos mediante servicios de asesoramiento o por compra de tecnología. Como lo indican las actividades de innovación incluyen todas las actuaciones científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales que conducen a la innovación. Se consideran tanto las actividades que hayan producido éxito, como las que estén en curso o las realizadas dentro de proyectos cancelados por falta de viabilidad.

En este sentido “la palabra Innovación aparece continuamente como sinónimo de progreso, de desarrollo tecnológico, de creación de empleo, de mejora de las condiciones de vida. Se habla de innovación en los ámbitos económicos (la innovación tecnológica en las empresas) y social (sanidad, ocio, condiciones laborales, telecomunicaciones, etc.)” (González, 2000 p. 5).5

Para Gómez, (2008) la estrategia de innovación es concebida como una herramienta a través de la cual se da una re conceptualización de las reglas del juego del mercado impulsada por la empresa para alcanzar el liderazgo, la satisfacción del cliente o el crecimiento empresarial. En la actualidad a los países desarrollados se está fomentando una fuerte concentración en desarrollo o mejora de nuevos productos, a ello contribuye de manera específica el reto de las empresas en Colombia donde se debe considerar la naturaleza global de sus mercados y la necesidad de hacer frente a la creciente

Competitividad existente a través de la innovación de los productos de la mano con los avances técnicos y tecnológicos.

La innovación en las empresas debe ir a la par con los avances científicos y tecnológicos. Rojas, (2010) plantea las siguientes ventajas en una empresa innovadora:

Conocer cambios de las tecnologías y en los mercados próximos al entorno organizacional.

Reducir riesgos en la toma de decisiones.

Conocer nuevas necesidades de los clientes.

Dirigir los esfuerzos de innovación hacia aquellas tendencias que lo ameriten

Conocer mejor la competencia.

Buscar alianzas con nuevos socios o asesoramiento de expertos

En Colombia la globalización y la expansión de mercados a través de los tratados de libre comercio han obligado a las empresas a innovar si quieren ser competitivas. En este orden de ideas autores como Acosta, Zárate & Fischer, (2014) definen la capacidad de innovación como la habilidad de la empresa intensiva en conocimiento para movilizar y gestionar aquellos recursos científicos y técnicos en pro del bienestar económico de la misma. 7 En este aspecto se puede decir que la globalización es una realidad en marcha, y las consecuencias de este proceso afectan la competitividad de los negocios, entonces la necesidad de innovación y la adaptación de las empresas a los cambios que se producen en su entorno son temas de interés y actualidad, esto de acuerdo a Bitrán, Benavente. & Maggi, (2011) “existe hoy el convencimiento de que en la era de la globalización el desarrollo se alcanza con más conocimiento aplicado a la producción y con más innovación que con la simple acumulación de capital y trabajo” (p. 1).



“La innovación es quizás justicieramente uno de los temas más abordados en la literatura de negocios. Si bien el grado de innovación es una cuestión primordial en las economías nacionales, no se debe perder de vista que la empresa como agente económico constituye el "principal agente

innovador de una economía", ya que es el sector empresarial el responsable de las mejoras presentadas por los niveles de productividad de las economías modernas en los últimos años”

Es importante analizar que las empresas aunque estén posicionadas en el mercado, deben tener innovaciones, ya que deben interesarse por prestar mayor atención a las demandas de los clientes y hacer inversiones que generen alta rentabilidad. En esto se puede decir que la innovación implica la utilización de un nuevo conocimiento o de una nueva combinación de conocimientos existentes.

Fuente: información sustraída de procesos internos de la compañía ETB S.A E.SP



	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

## Matriz DOFA

La **matriz FODA** es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

El análisis **FODA** es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

En términos del proceso de Marketing en particular, y de la administración de empresas en general, diremos que la matriz **FODA** es el nexo que nos permite pasar del análisis de los ambientes interno y externo de la empresa hacia la formulación y selección de estrategias a seguir en el mercado.

El objetivo primario del análisis **FODA** consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

Para comenzar un análisis **FODA** se debe hacer una distinción crucial entre las cuatro variables por separado y determinar qué elementos corresponden a cada una.



Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre las ellas modificando los aspectos internos.

**Fortalezas:** son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

**Oportunidades:** son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

**Debilidades:** son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.



**Amenazas:** son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.<sup>37</sup>

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

**Ilustración 1 Matriz FODA**



Figura Matriz F.O.D.A. (Tomada de Rivas Yhoangel internet )

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		
	CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	PROCESO: INVESTIGACIÓN	

## 1.5 Marco conceptual

**Calidad:** Los productos o servicios se perciben como mejores que la competencia.

**Proceso:** es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc.

**Procedimiento:** es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo.

**Mapa de procesos:** es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización.

**Diagrama de Flujo:** es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos.

**Organigrama:** es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las

Dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

**Confiabilidad:** La capacidad de entrega lo prometido de manera segura y exacta: por ejemplo, contestar o responder al cliente en el tiempo previsto, seguir las instrucciones del cliente, proporcionar facturas sin errores y otros.

**Costo:** La fabricación de productos o servicio cuestan menos en comparación con los de los competidores o bien, los costos de operación son más bajos.

**Empatía:** Grado de cuidado y atención individual que se da a los clientes, por ejemplo, programar las entregas a conveniencia del cliente, explicar el lenguaje técnico en palabras simples, identificar a los clientes constantes por su nombre y otros.

**Innovación:** Los productos o el servicio se percibe por parte del cliente como más nuevo, novedoso o de vanguardia que aquellos de los competidores.



**Seguridad:** Conocimientos y cortesía de los empleados y su capacidad de dar confianza: por ejemplo, capacidad de responder a preguntas, ser cortés y agradable durante las transacciones del cliente, vigilarlas transacciones para evitar fraude.

**Sistema de control de gestión:** Conjunto de procedimientos que representan un modelo organizativo concreto para realizar la planificación y control de las actividades que se llevan a cabo en la empresa, determinado por un conjunto de actividades y sus interrelaciones y un sistema informativo (SI).

**Sistema de Información:** Control superpuesto y enlazado continuamente con la gestión que tiene por definir los objetivos compatibles, establecer medidas adecuadas de seguimiento y proponer soluciones específicas para corregir las desviaciones.

**Tangibles:** Las instalaciones, el equipo físico y la apariencia personal; por ejemplo, instalaciones atractivas, empleados correctamente vestidos y formas bien diseñadas, fáciles de leer y otros.

**Valor Agregado:** Sumatoria de la contribución total de cada actividad del proceso al producto.

	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>	

## 1.6 Marco legal

El artículo 333 de la Constitución Política establece que la actividad económica y la iniciativa privada son libres dentro de los límites del bien común.<sup>3</sup> Por su parte, el artículo 334 del Estatuto Fundamental al referirse a la dirección general de la economía a cargo del Estado, dispone que éste intervendrá por mandato de la ley “en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de bienes, y en los servicios públicos y privados para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los

habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano”.<sup>40</sup>

La producción documental se basa en el Marco legal tanto interno como externo, que incide en el trámite, conservación y disposición final de la información.

### 4.1 Normas Internas etb

- Estructuras Orgánicas etb
- Directivas internas
- Manual de Funciones
- Manual del Interventor
- Políticas y Procedimientos
- Convenciones Colectivas
- Reglamentos Internos

### 4.2 Normas Externas Diferentes Entidades Reguladoras

- Leyes
- Decretos
- Acuerdos
- Circulares Normativas

## 1.7 Marco Histórico



- En 1884 hubo tres presidentes de Colombia en forma consecutiva. Rafael Núñez propuso la reforma a la Constitución federalista de 1863.

- El alcalde de Bogotá era el primo de Núñez, Higinio Cualla, quien gobernó hasta 1900. Bajo su gobierno se deben el alcantarillado del centro, la actual nomenclatura de las calles, la inauguración del tranvía de mulas y del Teatro Colón, entre otras obras públicas.



- ETB nació el 28 de agosto de 1884, tan solo 8 años después de que Graham Bell patentara el teléfono. El cubano, José Raimundo Martínez lideró la creación de la Compañía Colombiana de Teléfonos, precedente de ETB.

- Un domingo de noviembre de 1884 se hizo la primera llamada entre la sede de la Compañía Colombiana de Teléfonos (en la Calle de la Concepción, Calle 13 con Carrera 7<sup>a</sup>) y un establecimiento de comercio de Chapinero.

- La sede de la compañía colindaba con las de Bavaria y la Compañía Colombiana de Seguros. La Calle de la Concepción pronto comenzó a ser distinguida por los bogotanos como “La calle del teléfono”.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

- La empresa comenzó labores con tres empleados, dos conmutadores y 200 líneas telefónicas. El servicio era exclusivamente del Gobierno, pero debido a la gran demanda amplió su cobertura al comercio y a las viviendas particulares.
  - En 1900, un incendio acabó con las Galerías Arrubla, primer centro comercial de la ciudad, incluida la sede de la compañía.
  - En 1906 se reanudó el servicio con The Bogotá Telephone Company, ubicada en la plaza de Las Nieves.
  - En 1912, los accionistas venden la empresa a General Electric, inversionista 100 % privado.
  - ETB vivió dos huelgas: 1924 y 1928. Jorge Eliécer Gaitán representó a las telefonistas que fueron a huelga en 1928. Además de las múltiples peticiones de mejoras laborales, una de las razones para el mitin es que no se ofrecía tinto (café) a los trabajadores, sino té.
  - El 17 de diciembre de 1940, The Bogotá Telephone Company pasó de manos privadas a ser totalmente del municipio. Ya contaba con 8.649 teléfonos.
  - En 1948 desaparecieron las operadoras y entró la automatización total. De esta forma, el servicio telefónico se expandió sin precedentes y llegó a los lugares retirados de una ciudad creciente.
- 
- La primera llamada automática la hizo el alcalde de la época, Fernando Mazuera al ex mandatario de la ciudad, Ramón Muñoz, y desde el despacho del gerente de ETB, Luis Carlos Álvarez.
  - Se pasó de los números telefónicos de 4 cifras, como el 81-23, que correspondía al diario El Tiempo, al 16-061.
  - En 1957 a los números telefónicos se adicionó el prefijo 4 y en 1978, el 2. Desde entonces, los teléfonos son de 7 cifras.
  - En 1961 entraron en funcionamiento las centrales de Usaqué, Bosa, Suba y Centro Nariño, consolidando la descentralización.
  - En 1968 se instaló el primer teléfono público monedero de la ciudad, que estaba dentro de cabinas plásticas en forma de burbuja.
  - La semaforización electrónica comenzó en 1971. Durante la administración del alcalde Carlos Albán Holguín, se pensó que ETB era la empresa con el conocimiento y la tecnología para responsabilizarse del proyecto.
  - Al finalizar los años 70, ETB contaba con 400 mil usuarios. En 1985, la cifra de usuarios ascendía a 710 mil.
  - El 20 de enero de 1998, ETB se convirtió en una empresa nacional e inició los servicios de larga distancia en Colombia y en el mundo. Hoy tiene presencia en ocho regionales.
- 
- A mediados de 1998, ETB se convirtió en una sociedad por acciones de capital mixto.
  - Para el 2000 inició la operación de red de datos a través de su marca Data Mundo y su nodo de Internet.
  - En 2002 se reemplazaron los teléfonos públicos monederos por 31 mil que operaban con tarjeta prepago.
  - El 20 de enero de 2003, el Ministerio de Comunicaciones le otorgó a ETB, en conjunto con EPM, la licencia de PCS, lo que le dio la posibilidad de ingresar al mercado de los móviles.
  - El último paso que ETB dio en su proceso de transformación ocurrió en mayo de 2003, cuando la Compañía realizó un proceso de democratización accionaria que le permitió obtener recursos por 245 mil millones y vinculó a 61.313 colombianos como inversionistas.
- 
- En agosto de 2003 ETB incursionó en el negocio de los centros de contacto telefónico a través de una alianza comercial con Publicar. De esa manera creó la compañía Contact Center Américas.
  - En 2011 y con el fin de actualizar y reforzar el posicionamiento que tiene la marca ETB en el mercado, ETB se reinventa utilizando un acento emocional en su comunicación para mostrarse activa y en constante evolución, mediante su nueva imagen corporativa, bajo el eslogan "Inspírate".
  - Hoy, en pleno proceso de Transformación, ETB trabaja para ser una empresa convergente, donde la movilidad y la experiencia para los usuarios en sus servicios hacen parte de su norte.
- 
- ETB lanzó en septiembre de 2012 el Plan Estratégico Corporativo, 2012-2016, integrado por seis programas.
  - Los programas estratégicos de ETB son Servicios N Play, Wi Fi, Excelencia en el Servicio, Gestión estratégica del cliente, ETB Móvil (4G) y Potencializarían de Regionales.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

- El plan de inversiones de ETB para cinco años asciende a 1 billón de dólares y hace parte del Plan Estratégico Corporativo.
- En enero de 2013, ETB hace una emisión de bonos por 538 mil millones de pesos, a 10 años y a 7%, tasa que no había logrado empresa colombiana alguna en los últimos 50 años.
- En noviembre de 2013 inició la instalación de la red de Fibra Óptica en la ciudad. Hoy cuenta con más de 500 mil hogares pasados, es decir que la fibra pasa frente a sus residencias y 5 mil conectados.
- ETB ingresó al mundo de los servicios de telefonía móvil. En junio de 2013 logra la licencia en unión temporal con Colombia Móvil TIGO para operar 4G en el país, vende sus acciones en esta compañía por 240 millones de dólares y establece acuerdo para compartir infraestructura.
- ETB lanzó en abril de 2014 su servicio de Televisión Interactiva Digital, con ventajas como mayor velocidad en el cambio de canales, grabar hasta 5 canales al tiempo o retroceder hasta una hora en vivo.
- ETB puso en funcionamiento, en septiembre de 2014, la tienda ETB, concepto con el cual se cambia la forma de atención al usuario y se encamina hacia la experiencia y convergencia de sus servicios, donde los clientes vivirán toda una experiencia en el nuevo centro.
- ETB lanzó en octubre de 2014 sus Servicios de telefonía Móvil de Cuarta Generación o 4G.

<http://www.etb.com.co/nuestracom/default.asp>

## 1.8 Tipo de Investigación

El estudio aplicado fue descriptivo, según Tamayo, (2001) es el que comprende “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la comprensión o procesos de los fenómenos”.<sup>42</sup> Cabe destacar, que este fue el tipo de investigación que se consideró para la elaboración y ejecución de la práctica investigativa.

Por su parte Bernal (2000) afirma que la investigación descriptiva “es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto”.<sup>43</sup> De acuerdo con este autor este tipo de investigación pretende recoger de forma clara y explícita todos los factores directamente en los objetivos de estudio.

<sup>42</sup> TAMAYO Mario. El proceso de la investigación científica. Cuarta edición. Editorial Limusa S.A. Mexico 2002.

## 1.9 Población y muestra



De acuerdo a Gómez (1989) la población “es el conjunto de elementos para los cuales son válidos los hallazgos significativos determinados para la muestra”. De igual forma el mismo autor define la muestra como “porción de la población que suministrarán los datos relacionados con el problema o situación estudiada”. La población está compuesta por 8 personas encargadas de cada área dentro de la empresa, entre ella: mercadeo, finanzas, servicios, entre otras.

FUENTE: <http://www.etb.com.co/>

## 1.10 Diseño metodológico

El método utilizado fue el cualitativo acompañado de un estudio descriptivo, consistiendo este en la recopilación, análisis y evaluación de diferentes tipos de información con el propósito de determinar si se debe establecer o no una empresa que conlleve riesgos económicos si no se aplica correctamente la evaluación y levantamiento de procesos.

Se aplicó el diseño metodológico de carácter cualitativo con el fin de aplicar una entrevista estructurada. La cual se aplicará a al representante legal de la empresa, y jefes o encargados de

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

cada área. En este sentido teniendo en cuenta lo dicho por Martínez donde se “buscará recolectar información pertinente que permitiera el buen desarrollo de la investigación planteada en cuanto al tema y título a través de un instrumento (entrevista) aplicado a la población tomada como muestreo”.

## 1.11 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Se definen como técnicas el conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos sobre estos conceptos “técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación”

En cuanto a los instrumentos autores como Sabino, (1996) define un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados.

Tanto las técnicas como los instrumentos fueron aquellos datos recolectados a partir de bibliografías, investigaciones y estudios ya realizados por otros autores con propósitos similares, y que de una u otra forma orientaron en la elaboración de la práctica investigativa.

Para el levantamiento de la información se hizo necesario un cronograma donde se estipulo todo un cronograma de actividades , con cada uno de lod

44 CASTRO, M. El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Uypal 2ª.ed. Caracas. 2003.  
45 SABINO C. El Proceso de Investigación. Editorial Lumen. Buenos Aires. 1996

## 1.12 Fuentes para la obtención de la información



Consiste en detectar y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación. Esta revisión es selectiva puesto que cada año se publican en diversas partes del mundo cientos de artículos dentro de las diferentes áreas del conocimiento

### 1.12.1 Fuentes de información

Son los datos obtenidos "de primera mano", por el propio investigador o, en el caso de búsqueda bibliográfica, por artículos científicos, monografías, tesis, libros o artículos de revistas especializadas originales, no interpretados. En este caso las fuentes primarias las constituyen el representante legal de la empresa ETB S.A E.S.P, y el personal encargado de cada área de la misma, a quienes se les aplicará el instrumento de diagnóstico.

### 1.12.2 Fuentes secundarias

Consisten en aquellas que han obtenido la información que presentan de una fuente primaria, y la interpretan, analizan o compendian. En el caso de personas, éstas obtuvieron los datos de otra fuente, nunca de la experiencia o estudio directo del tema u objeto.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

## 2 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN LA EMPRESA ETB S.A E.S.P.

### 2.1 Descripción de la empresa

La empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, es una empresa que brinda un servicio en Bogotá y a nivel nacional en él varios frentes como son, telefonía fija, móvil e internet, mejorando tiempos de servicio, brindando precios competitivos, para cumplir con las necesidades de los clientes.

El objetivo es garantizar a los clientes, que la mercancía y el servicio prestado por la empresa, llegará a su destino y el cliente quede satisfecho con su nuevo producto, en el tiempo pactado, minimizando contratiempos y manteniendo la calidad del servicio de acuerdo a sus necesidades.

Para llevar a cabo este objetivo ETB cuenta con varias tiendas de servicio en distintas ciudades a nivel nacional, lo que le permite brindar un buen servicio.

Entre las metas se encuentran: Satisfacer las necesidades de los clientes; garantizar un excelente servicio de los servicios prestados; contar con el recurso humano adecuado tener una mentalidad interna de éxito, positivismo y de ser siempre los mejores en todo.

### 2.2 Servicios de la compañía

**Gestión en servicio al cliente:** Ofrece todos los servicios que actualmente ofrece la compañía.

**Gestión de prestación de servicios a nivel nacional;** Presta servicio de comunicaciones a nivel local Bogotá y nacional de en Colombia y telefonía fija y móvil a nivel internacional.

Fuente: <https://intranet.etb.com.co/>

### 2.3 Ubicación

Oficina principal Sede Administrativa carrera 8 No 20- 56 barrio el Santafé de Bogotá, teléfono 2422793

<https://intranet.etb.com.co/>



Agencias: ETB cuenta con varias centrales a nivel Bogotá, también tiendas y centros de servicio autorizados a nivel nacional.

### 2.4 Valores corporativos

**HONESTIDAD:** Significa que procuramos satisfacer los intereses y necesidades legítimos de nuestros clientes, accionistas y compañeros de trabajo, anteponiéndolos a nuestros intereses y necesidades particulares. Establecemos relaciones transparentes en las que todo acuerdo se realiza bajo condiciones aceptables públicamente.

**INTEGRIDAD:** Significa que nos mantenemos apegados a nuestros valores, que adherimos sin excepciones ni esguinces a la honestidad, a la equidad, a hacer las cosas correctas correctamente, sin componendas, aun cuando las circunstancias sean adversas y difíciles. Si podemos obtener un resultado a costa de sacrificar alguno de nuestros valores, no nos interesa el resultado.



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

**RESPECTO CONSTANTE POR LA GENTE:** Significa que tratamos a los demás con dignidad, como queremos ser tratados nosotros mismos. El constante respeto por la gente aplica a todos los

individuos con los que interactuamos, sean clientes, proveedores, compañeros de trabajo o cualquier otra persona, en un trabajo en la vía pública, respetamos al peatón y al conductor y evitamos que nuestras acciones menos caben la dignidad que les debemos.

De cada uno de nosotros se espera que demostremos estas convicciones básicas en nuestro trabajo en ETB.

Alcance de la Carta de Valores de ETB.

Esta Carta contiene los valores que orientan las acciones de la Empresa y de cada uno de nosotros como miembros de .esta y los criterios para la toma de decisiones .ticas en las relaciones con todos los grupos de interés con los que la Empresa interactúa.

La Carta excede los mínimos legales que nos obligan como ciudadanos y funcionarios, en la medida en que describe los valores .ticos que compartimos como miembros de ETB.

No es un manual que cubra todas las circunstancias que debemos enfrentar en la vida real, pero contiene los criterios que deben guiarnos en una actuación y decisión ajustadas a los altos patrones críticos que nos orientan. Esta Carta nos indica también como obtener ayuda para resolver casos difíciles o de incertidumbre. En caso de duda tenemos la opción de preguntar.

## 2.4.1 Propósito fundamental

La Empresa de Telecomunicaciones Bogotá es una compañía de que presta servicios convergentes de comunicaciones a nuestros clientes y demás público de interés el principal objetivo es que vean a ETB como un aliado en sus soluciones en cuanto a soluciones integrales de comunicaciones, bajo un enfoque de servicio y de resultados sostenibles para los clientes y los accionistas, basados en el cumplimiento de los valores corporativos y en el desarrollo de su equipo humano, siendo responsables con la sociedad y el medio ambiente.”

Con base en lo anterior ETB pretende, dar cumplimiento de este propósito desde sus métodos de contratación y negociación con sus públicos de interés, siendo respetuosos y cumplidores de las leyes colombianas, siempre buscando cuidar los intereses de sus colaboradores, accionistas y demás aliados al negocio.

<https://intranet.etb.com.co/>



Para ello e ETB ha definido los siguientes

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) es una empresa sólida, rentable y competitiva. Fundada en 1884, ETB ha contribuido con el crecimiento de Bogotá y de Colombia y ha sido testigo de nuestra historia a través de tres siglos.

ETB vive un proceso de transformación, con el desarrollo del Plan Estratégico Corporativo, conformado por seis programas estratégicos (Servicios N-Play, Servicios Móviles 4G, Wi Fi, Potencialización de Regionales, Experiencia al cliente y Gestión Estratégica del Cliente) siendo la atención al usuario, el actual foco de la compañía. Para ello, creó una nueva Vicepresidencia encargada del tema y remodeló la Tienda Centro, donde se cambió la forma de atención al cliente y se ofertan los nuevos servicios.

El plan de inversiones de la compañía para cinco años (2012-2016) asciende a un billón de dólares.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

En dicha transformación, la compañía ha obtenido logros, como la emisión internacional de bonos por 530 mil millones de pesos, a una tasa de 7% anual, y con un plazo de maduración de 10 años. Esta tasa es la más baja que ha conseguido empresa colombiana alguna en los mercados internacionales, en los últimos 50 años

ETB avanza en la instalación en Bogotá de la red de Fibra Óptica (FTTH), tecnología de punta que permite mayores velocidades en la transmisión de datos e información. El 80% de Bogotá quedará cubierta con fibra a finales de 2015.

ETB lanzó Televisión Interactiva Digital, con la cual se cambió la forma de ver TV en Colombia. Con este producto se pueden grabar hasta cinco canales al tiempo, retroceder una hora cualquier canal en vivo y el cambio entre canales se hace en menos de un segundo.

ETB lanzó en octubre de 2014, los Servicios Móviles 4G, con los cuales entra a competir en el mundo de la telefonía celular de cuarta generación. ETB ganará el 10% de este mercado en cinco años.



ETB es una empresa de régimen mixto (público-privado). El Distrito Capital de Bogotá posee el 88.4% de las acciones, en tanto que inversionistas privados tienen el resto del paquete accionario (11.6%).

### Ilustración 2 Tienda de ETB S.A E.S.P

Fuente: **ETB S.A E.S.P**



La compañía busca atender a 8 mil personas en promedio cada mes, donde se atenderán sus inquietudes y podrán adquirir los nuevos servicios.

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

### 3 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LA ETB S.A E.S.P

#### 3.1 Instructivo para el levantamiento de datos

Para el levantamiento de información se utilizaron las siguientes técnicas:

**Entrevistas:** se efectuaron entrevistas a los directivos y personal administrativo de la Gerencia de Gestión de Talento Humano que conforman el equipo de trabajo de ETB S.A E.S.P.

**Talleres:** se realizaron talleres de sensibilización sobre la importancia de participar activamente en el levantamiento de procesos de la compañía.

**Lista de aspectos relevantes:** mediante la observación se realizó una lista de los aspectos relevantes que se debían tener en cuenta a la hora de analizar cada proceso.

**Documentación:** se revisaron los documentos e instructivos que se manejan en cada área para el desarrollo de las actividades y así poder modificar y actualizar los existentes.

#### 3.1.1 Levantamiento y recopilación de la información

Para el levantamiento de la información se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Conformación de los equipos de trabajo de acuerdo al grado de conocimiento del proceso, nivel de pro actividad, nivel de involucramiento en el desarrollo operativo del proceso y capacidad de liderazgo.

Identificación de los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la Gerencia involucradas en operaciones.



Desarrollo de talleres para identificar los procesos críticos y las debilidades a nivel de tareas y actividades.

Para recopilar la información de la fuente primaria se llevaron a cabo talleres prácticos y entrevistas personales, también se obtuvo información de fuentes secundarias, es decir de la información documentada que se logró identificar.

#### 3.2 Método de análisis

Para el desarrollo metodológico se aplicaron las siguientes variantes:

- Verificación de la información existente anterior



	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

- Estudio y análisis de los procesos efectuados y realizados
- Planteamiento de los procesos establecidos en los equipos de trabajo

Verificación. La verificación de la información se llevó a cabo con cada uno de los miembros de las diferentes áreas, donde se logró, unificar criterios, identificar problemas, establecer sugerencias muy valiosas para el establecimiento de procesos. En función de la información obtenida se elaboraron los flujos de los diferentes procesos.

**Estudio y análisis.** Se efectuó el estudio y análisis de los procesos identificados en función de la búsqueda del mejoramiento continuo, de la eficiencia, eficacia y satisfacción del cliente interno y externo.

Se identificaron las oportunidades de mejora para cada uno de los procesos analizados, dentro de los parámetros establecidos.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

**Talleres:** se efectuó la presentación de las actividades que se desarrollarían y de la dinámica que se aplicaría en el levantamiento de procesos, al igual que se explicó la necesidad e importancia de participar activamente en el desarrollo de cada uno de las actividades y los beneficios que se obtendrían con la aplicación de esta propuesta.

Para el desarrollo de los talleres de levantamiento se dividió el personal por grupos de trabajo según su especialidad.

**Aplicación de la entrevista:** el objetivo de la entrevista es recopilar la mayor cantidad de información de la fuente primaria para el análisis de los procesos y funciones que el empleado realiza y cuáles son las dificultades que se presentan en el desarrollo de estas.

Las personas entrevistadas son todas aquellas que se encuentran involucradas en el proceso administrativo en la Gerencia de Gestión de Talento Humano de la compañía.

**Planteamiento:** Se identificaron los procesos y subprocesos los cuales se plasmaron en el mapa de procesos, también se realizaron los diagramas de flujo con las siguientes características:

- Descripción de las actividades
- Responsable de realizar cada actividad de acuerdo al cargo
- responsable del proceso
- cliente final del proceso
- normatividad establecida

### 3.2.1 Análisis organizacional

En aras de cumplir con uno de los objetivos estratégicos de la compañía se analizó la conformación organizacional de ETB S.A E.S.P. Dando como resultado el siguiente DOFA

#### Debilidades

**-Ausencia del organigrama.** Herramienta que permite al personal conocer sus responsabilidades, obligaciones y derechos.



**-Falta de Identificación de las funciones de cada cargo.** Es común escuchar dentro de la compañía quejas de los funcionarios en cuanto al establecimiento de las funciones para los cargos existentes, en la organización se encuentran establecidos manuales y procedimientos sobre cargos pero con el levantamiento de los procesos se pretende modificar y actualizar los mismos, Al no existir claridad en los roles que deben desempeñar cada uno, las tareas no se desarrollan en su totalidad, lo que provoca enfrentamientos y discusiones dentro del equipo de trabajo.

**-Sistema de incentivos.** Existe desmotivación de los empleados por la falta de gestión de un sistema de incentivos que compense su esfuerzo y dedicación en la realización de las actividades.

**-Carga laboral mal distribuida.** Se deben distribuir mejor las cargas laborales para evitar la fatiga y los problemas de estrés en los empleados.

#### Oportunidades

**-Mejoramiento de la estructura organizacional de la compañía.** Es necesario elaborar el organigrama de la compañía.

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

**Incentivar los empleados.** Cuando un empleado se encuentra feliz y satisfecho del trabajo que desempeña es más productivo, al ser más productivo, es más eficiente y su rendimiento es mayor.

**-Ofrecer mejores condiciones laborales.** Le permite a la compañía proyectarse como una empresa comprometida con el desarrollo socioeconómico de sus empleados.

#### Fortalezas

**-Los contratos laborales se realizan de acuerdo a la norma.** Todos los empleados se encuentran bajo un contrato que cumple con todas las normas y requisitos establecidos por la ley.

**-Asesoría jurídica.** La compañía o área cuenta con abogados expertos en derecho laboral lo que garantiza mejor credibilidad y confianza de los trabajadores.



**-Conocimiento de código sustantivo de trabajo.** La compañía tiene claro cuáles son las leyes consagradas en el código sustantivo del trabajo que rigen en el territorio Colombia.

#### Amenazas

**-Carga prestacional.** La elevada carga prestacional que deben asumir las empresas en Colombia, en muchas ocasiones es una barrera para las nuevas contrataciones de personal.

**-Nuevos parafiscales e impuestos.** La creación de nuevos parafiscales e impuestos aumentan el costo de la nómina afectando las finanzas de la compañía.

**-Rotación permanente de personal.** La empresa tiene dificultades con la rotación permanente de personal, lo que provoca inestabilidad en la continuidad de los procesos.



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

**Tabla 1. DOFA Fallas Organizativas**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un organigrama estructural de la compañía.</li> <li>• Los empleados no tienen claras las funciones que deben desarrollar en cada puesto de trabajo.</li> <li>• Las funciones para cada cargo no están definidas.</li> <li>• No existe un sistema de incentivos definido.</li> <li>• Las cargas laborales están mal distribuidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras en la estructura organizacional de la compañía.</li> <li>• Motivar a los empleados para crear sentido de pertenencia.</li> <li>• Ofrecer buenas condiciones laborales que le permitan a la compañía proyectarse como una empresa comprometida con el desarrollo socioeconómico de sus empleados.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados se encuentran bajo un contrato que cumple con todas las normas y requisitos establecidos por la ley.</li> <li>• cuenta con la asesoría de un abogado especialista en derecho laboral.</li> <li>• se tiene conocimiento del código sustantivo de trabajo que rige en el país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alta carga prestacional.</li> <li>• La creación de nuevos parafiscales e impuestos que aumenten el costo de la nómina.</li> <li>• Rotación permanente de personal.</li> </ul>

### 3.3 Análisis de mercadeo y ventas

ETB vive un proceso de transformación, con el desarrollo del Plan Estratégico Corporativo, conformado por seis programas estratégicos (Servicios N-Play, Servicios Móviles 4G, Wi Fi, Potencialización de Regionales, Experiencia al cliente y Gestión Estratégica del Cliente) siendo la atención al usuario, el actual foco de la compañía. Para ello, creó una nueva Vicepresidencia encargada del tema y remodeló la Tienda Centro, donde se cambió la forma de atención al cliente y se ofertan los nuevos servicios

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

**Ilustración 3 productos que ofrece la compañía**



**¡LLEGÓ LA OPORTUNIDAD DE PASARTE A 4G DE ETB!**

← **TODOS NUESTROS EQUIPOS CON EL 10% DE DCTO. SI COMPRAS DESDE EL PORTAL WEB**

ALCATEL IDOL 3 4.7	SAMSUNG GALAXY S6	HUAWEI 07-103
\$630.900 PORTAL WEB	\$4.619.910 PORTAL WEB	\$783.810 PORTAL WEB
\$701.000 TIENDA	\$4.798.900 TIENDA	\$870.000 TIENDA



Mobile 4G

\*Aplican términos y condiciones. Sólo para planes cuenta control y postpago. Únicamente compras en el portal web.



**Regístrate en etb.com**



	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	

Fuente: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A E.S.P.

La empresa recientemente el espectro 4G lo que significa una nueva tecnología y mercados con los cuales pretende incursionar en el mercado de telecomunicaciones y televisión, como son: los móviles, combos de internet, televisión, telefonía fija y móvil entre otros.

**Ilustración 4 Fandiplanes con los que la empresa entra fuertemente a competir**

**Fuente: ETB S.A E.S.P**

# Fandatiplanes

Llegó la hora de que estemos siempre conectados, con los precios de la **Oferta Cuenta Control Exclusiva para Empleados ETB**.

Móvil 4G etb

**FANDATIPLAN 1**

WhatsApp + Facebook + Correo

Gratis e Ilimitados

**1.5 GB**

+ 100 Minutos

**\$20.000**

**FANDATIPLAN 2**

WhatsApp + Facebook + Correo + Música

Gratis e Ilimitados

**2.5 GB**

+ 300 Minutos

**\$45.000**

**FANDATIPLAN 3**

WhatsApp + Facebook + Correo + Música + Datos

Gratis e Ilimitados

**DATOS ILIMITADOS**

+ 500 Minutos



**\$70.000**

COBRO POR SEGUNDO

Marca	Modelo	Precio de Venta Exclusivo empleados ETB
SAMSUNG	S5	\$1.050.000 COP
	S5 Mini	\$800.000 COP
	Grand 2	\$600.000 COP
	Ace 4	\$315.000 COP
HUAWEI	G6	\$450.000 COP

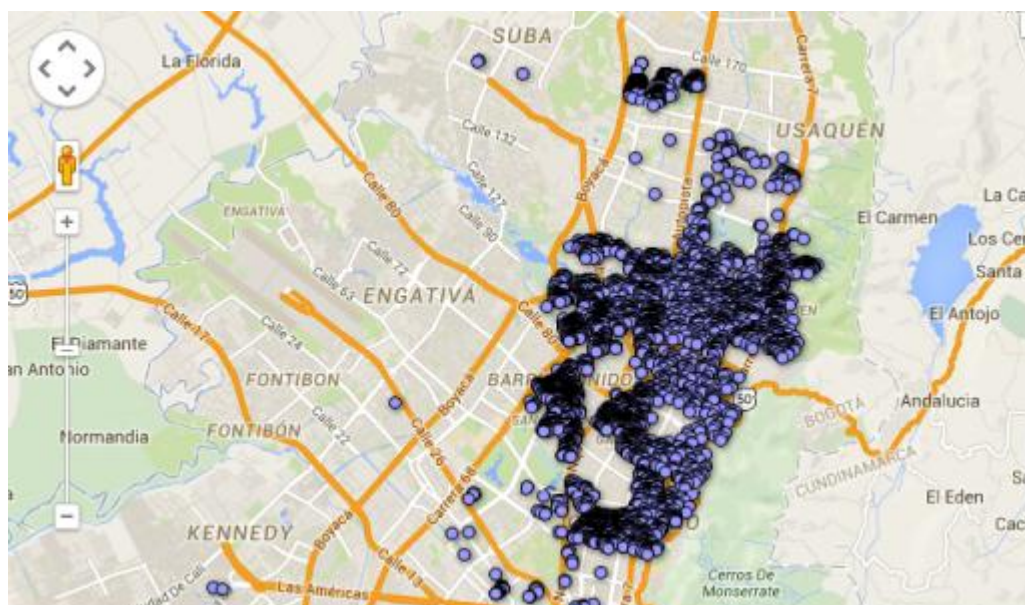
ETB S.A E.S.P actualmente luego de su lanzamiento cuenta con aproximadamente 20 mil usuarios pasados a línea móvil y 15 mil pasados a fibra óptica desde su fecha de lanzamiento, a nivel nacional, septiembre de 2014 hasta la fecha actual entre las ciudades más comunes encontramos:

- Barranquilla
- Bogotá
- Cali
- Bucaramanga
- Villavicencio
- Cúcuta

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

### Ilustración 5 Recorrido Bogotá

ETB cerrará el año con 40% de Bogotá cubierta con Fibra Óptica





Fuente: ETB S.A E.S.P

#### 3.3.1 Proveedores

**Colvate!**: es uno de los proveedores más importantes de la empresa de telecomunicaciones, por tanto se encarga de una parte importante de la parte de infraestructura, encargada de la instalación de la fibra óptica, nueva tecnología implementada en la organización.

**Contac center Américas**: Empresa encargada de recibir todos los requerimientos de los clientes actualmente este centro de servicio cuenta aproximadamente con 800 empleados distribuidos en distintas áreas para poder brindar un buen servicio.



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	



**Ilustración 6 Proveedores**



Fuente: páginas web proveedores

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

### 3.3.3 Análisis DOFA mercadeo y ventas



Se han analizado una serie de situaciones en el área de mercadeo y ventas, en base a sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este análisis permite detectar los aciertos o fallas que se presentan en esta área, con el fin de desarrollar estrategias direccionadas al mejoramiento continuo.

**Tabla 2. DOFA mercadeo y ventas**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio en el mercado de telefonía es un poco defectuosa.</li> <li>-Es una empresa nueva en tecnología 4g el mercado.</li> <li>- Se desconoce el comportamiento del mercado y no se cuenta con un histórico que permita el análisis estadístico.</li> <li>- Aun no se han definido los canales de distribución.</li> <li>- Aun hay algunos productos que les falta mejoramiento como el caso de la fibra óptica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Continuo crecimiento del sector de las telecomunicaciones</li> <li>- Buenas ofertas y promociones al momento d el lanzamiento</li> <li>-Negociar con el cliente directamente disminuyendo la utilización de intermediarios.</li> <li>- Disminuir los gastos de operación.</li> <li>- Participar en licitaciones</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-cuenta con la infraestructura demasiado grande para constituirse como empresa de monopolista.</li> <li>- Los activos (vehículos) y equipos son de última generación.</li> <li>- Cuenta con un moderno sistema de equipos 4 G de última generación</li> <li>- El personal cuenta con años de experiencia en el campo de las telecomunicaciones además está capacitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Competidores directos en la actualidad.</li> <li>- Surgimiento de nuevas empresas potenciales</li> <li>- Competidores que ofrecen precios más bajos</li> <li>- Huelgas y deserción de clientes potenciales</li> <li>- Exceso de competidores con precios más bajos</li> <li>-Sobre oferta en los productos ofrecidos.</li> </ul>

Fuente: ETB S.A E.S.P

Elaborado por: Luis Alejandro Martínez

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

### 3.4 Análisis Operativo

En la actualidad los principales clientes de la compañía son empresas corporativas y del común con años de experiencia en el mercado que cuentan con clientes directos, con los cuales ocupan el 100% de su flota y les permiten tercerizar el servicio para aumentar su capacidad de respuesta.

Para ETB S.A E.S.P el hecho de haber demorado un poco en actualizarse con nueva tecnología le trae consecuencias negativas en su parte financiera y operativa, esto se refleja en un atraso en la captación de clientes, pues este se ve mermado por la cadena de clientes potenciales que se pudieron ganar con un tiempo más rápido al momento de lanzar la nueva tecnología.



El balance financiero de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) generó un enfrentamiento entre el contralor distrital, Diego Ardila, y el presidente de la ETB, Saúl Kattan. Vista por el contralor, la situación financiera de la ETB está en su peor momento, mientras que para Kattan "la empresa está creciendo por primera vez después de siete años".

Ardila reveló que la empresa de telecomunicaciones perdió 111.000 usuarios de telefonía local en 2013; en internet fijo 16.983, y 18.000 en internet móvil. Explicó en Caracol Radio que "las utilidades pasaron de \$262 mil millones en 2012 a 169 mil millones en el 2013. Pese a estas cifras, la ETB aprobó, para 400 directivos, una bonificación de \$12 mil millones". El contralor también criticó que la empresa solamente cuente con 1.374 usuarios registrados en el proyecto de fibra óptica, teniendo en cuenta que ha invertido cerca de \$238 mil millones. Cuestionó, por último, un contrato por \$8 mil millones con la empresa de transporte Trans Arma S.A. para utilizar 138 vehículos, cuando la ETB dispone de 392, de los cuales, según el contralor, sólo utiliza 119.

El presidente de la ETB no tardó en responder ante las advertencias del contralor: "Quedé muy sorprendido por las declaraciones del contralor. Lo respeto mucho, pero creo que está tomando las cifras fuera de contexto. Claro que es gravísimo que estemos perdiendo clientes, pero hay que decir que la empresa ha venido cayendo año tras año desde 2007. En ese lapso los sindicatos no dijeron nada y la Contraloría no hizo nada. Llegué a ETB hace dos años para reversar esa caída. El año pasado, por primera vez, crecieron los ingresos de la compañía".

La disminución en las utilidades de la empresa tiene una explicación: "Lo que dice el contralor es cierto, pero tenemos que aclarar que hay una diferencia de \$93 mil millones. Las utilidades en 2012 incluían los \$150 mil millones que ganamos con la demanda a Comcel. Si uno le quita esa cifra, y compara peras con peras, en 2013 tuvimos una utilidad cercana al 30%. Las cifras de la Contraloría son ciertas, pero el análisis es muy frío", le dijo Kattan a El Espectador.

En relación a la bonificación para 400 empleados, la ETB envió un comunicado aclarando "que está creada desde el año 2003 y que el rubro por el cual se pagaron las bonificaciones es autofinanciable". Kattan agregó que "la bonificación fue menor que en 2010 y 2011. Usted se preguntará ¿por qué no les dan bonificación a los empleados que no están integralizados? A ellos los cobija la convención colectiva, que es posiblemente la más onerosa del país, le cuesta a la empresa cerca de \$50 mil millones".

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		
	<b>PROCESO:</b> INVESTIGACIÓN	<b>FECHA DE EMISION:</b> 17-ENE-11	
<b>CODIGO:</b> FR -IN-010 <b>VERSION:</b> 01			

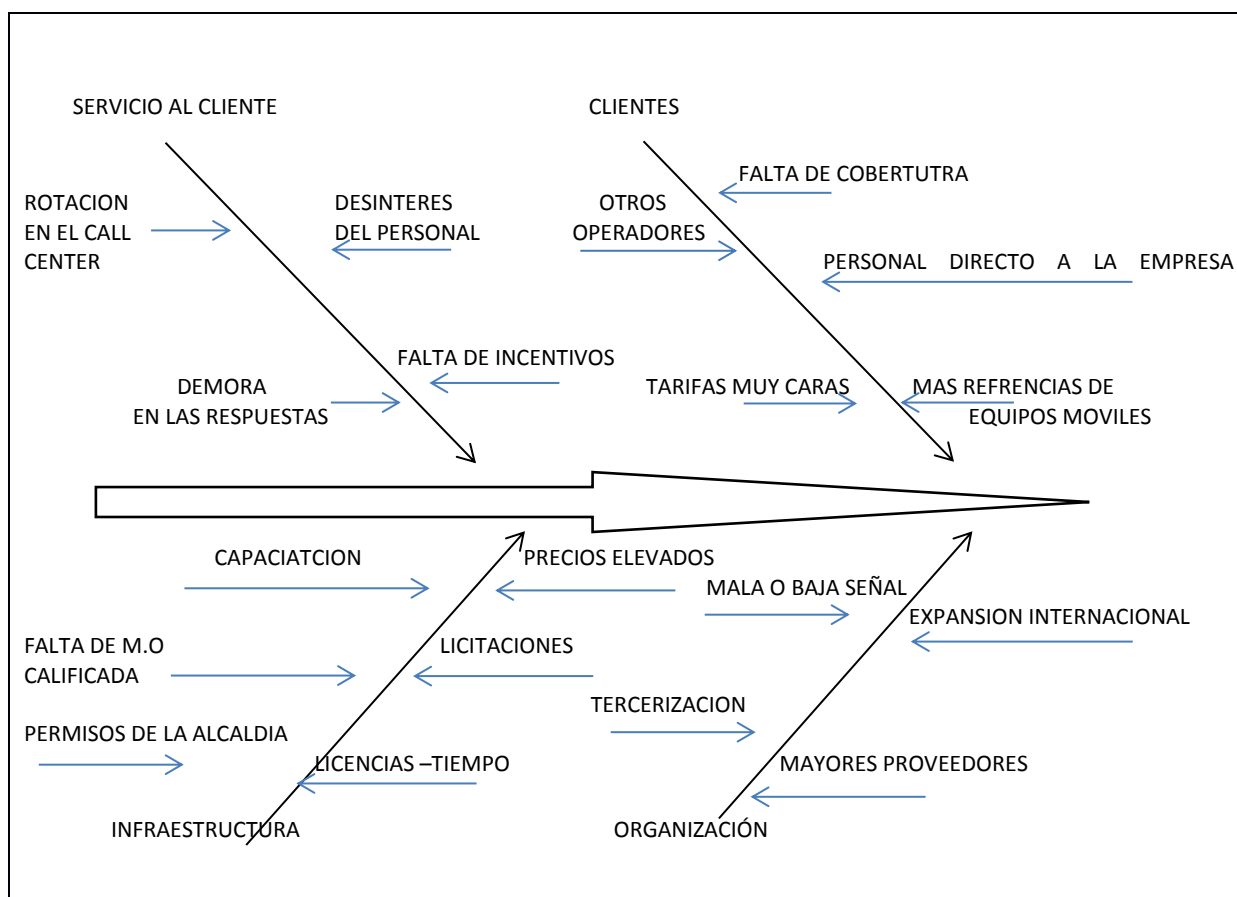
También existe un desacuerdo por el servicio de fibra óptica de la ETB. Mientras el contralor criticó la baja cobertura en este programa, la empresa respondió que “la red de fibra óptica al hogar cuenta con una cobertura de más de 360 mil hogares en Bogotá. Este despliegue, que se inició en el segundo semestre del 2013, ha hecho merecedor a ETB de importantes reconocimientos, como lo es



el premio otorgado por el Fiber To The Home Council Américas, al señalar a ETB como operador del año de América Latina por su despliegue de fibra óptica y la revolución tecnológica que está desarrollando en Bogotá”. El objetivo de la empresa es alcanzar una cobertura de 700 mil hogares en 2014.

ETB también respondió por los vehículos automotores que tiene a su disposición: “todos los vehículos (392) están operativos, salvo aquellos que se encuentran en mantenimiento preventivo (25) o están siendo atendidos por siniestro (8). Así las cosas, hoy están operativos 359 vehículos, lo cual equivale al 91,58% del total de la flota y no 119 (30% aproximadamente) como se señaló equivocadamente en los medios de comunicación”. La empresa aclaró, por último, que el contrato con la empresa Transportes Arama S.A. “no es de alquiler ni de arrendamiento de vehículos, es un contrato de transporte a todo costo que tiene un valor de \$8.149 millones por tres años”.

<http://www.elespectador.com/>

### Ilustración 8 Causa Efecto problemas operativos



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

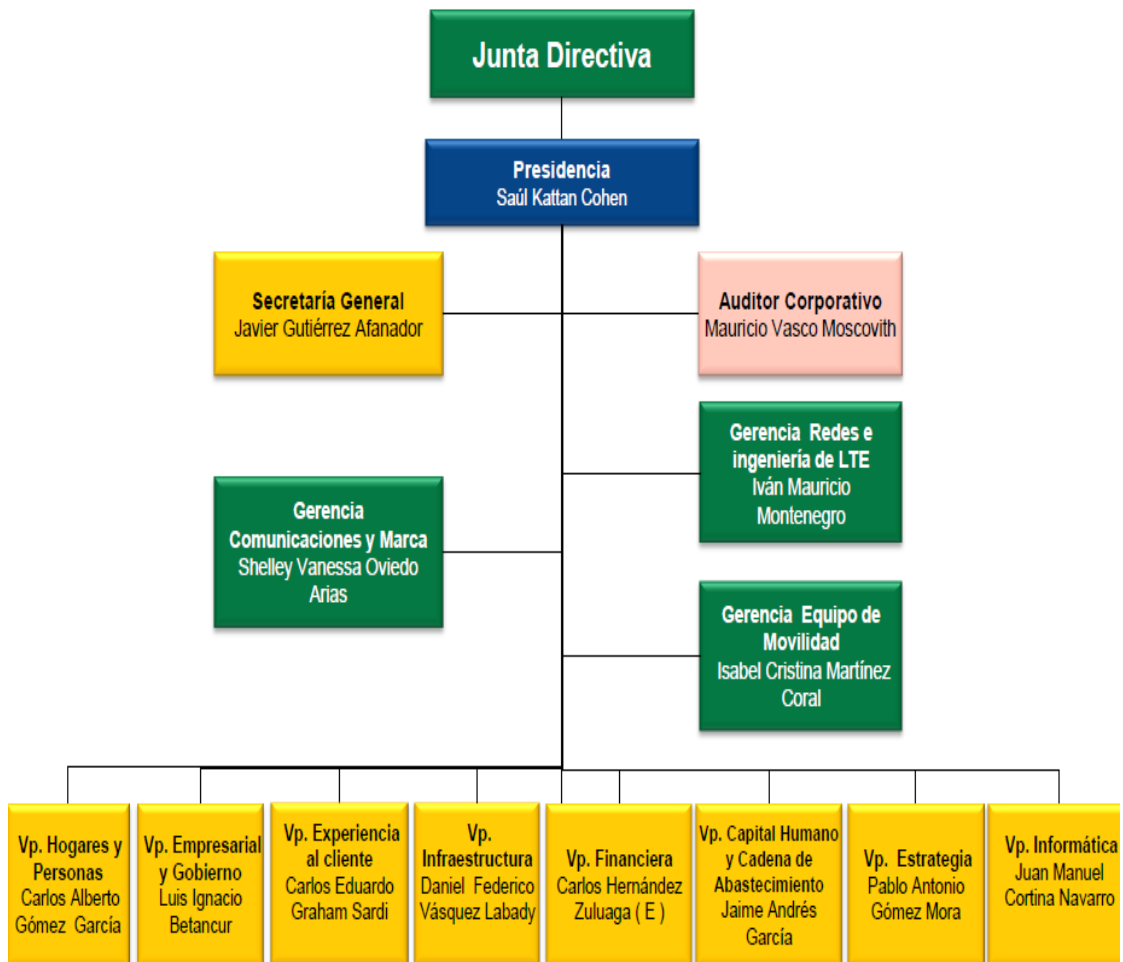
Fuente: ETB S.A E.S.P

Elaborado por: Luis Alejandro Martínez



## 4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

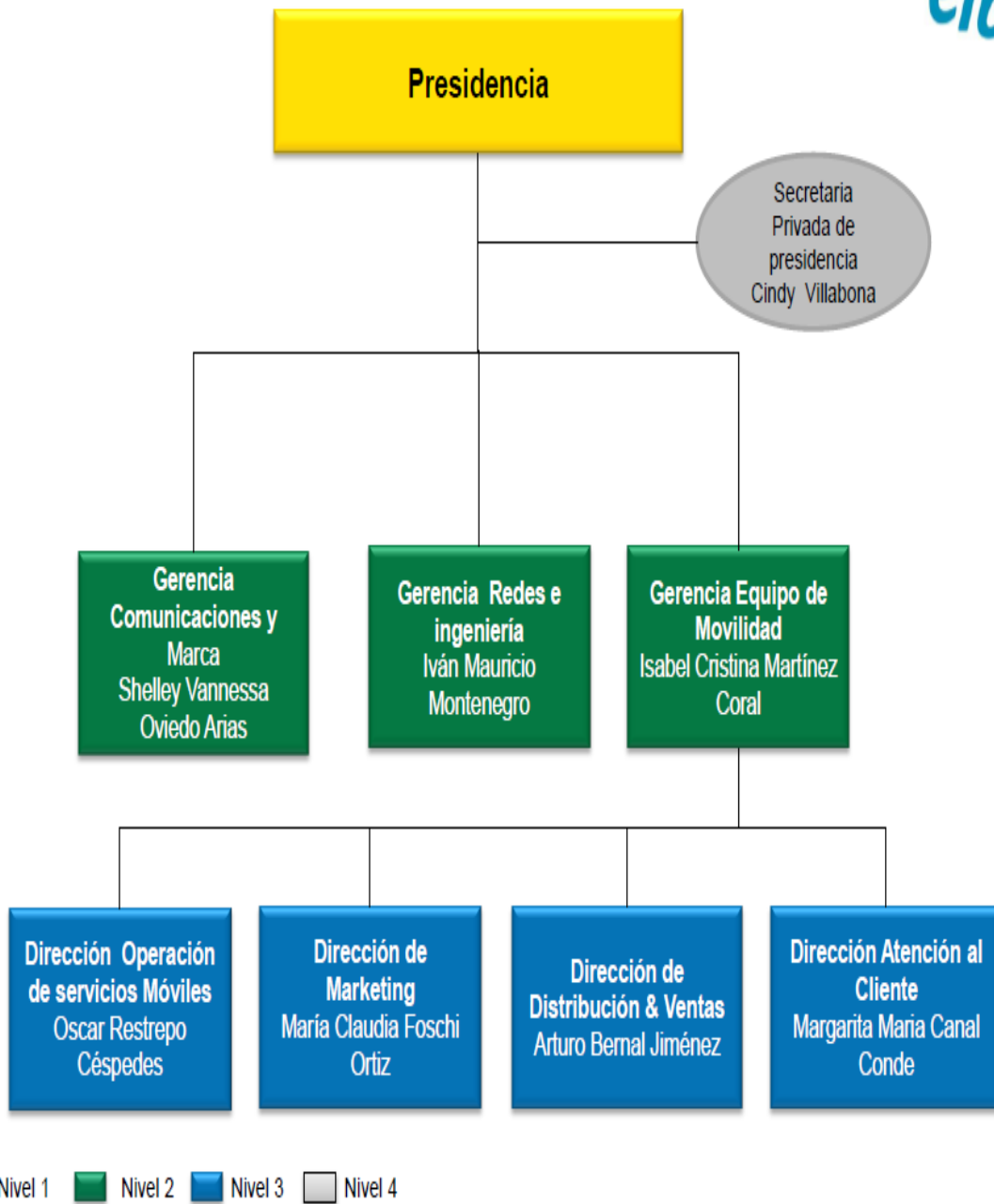
Ilustración 9 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P

### Estructura general







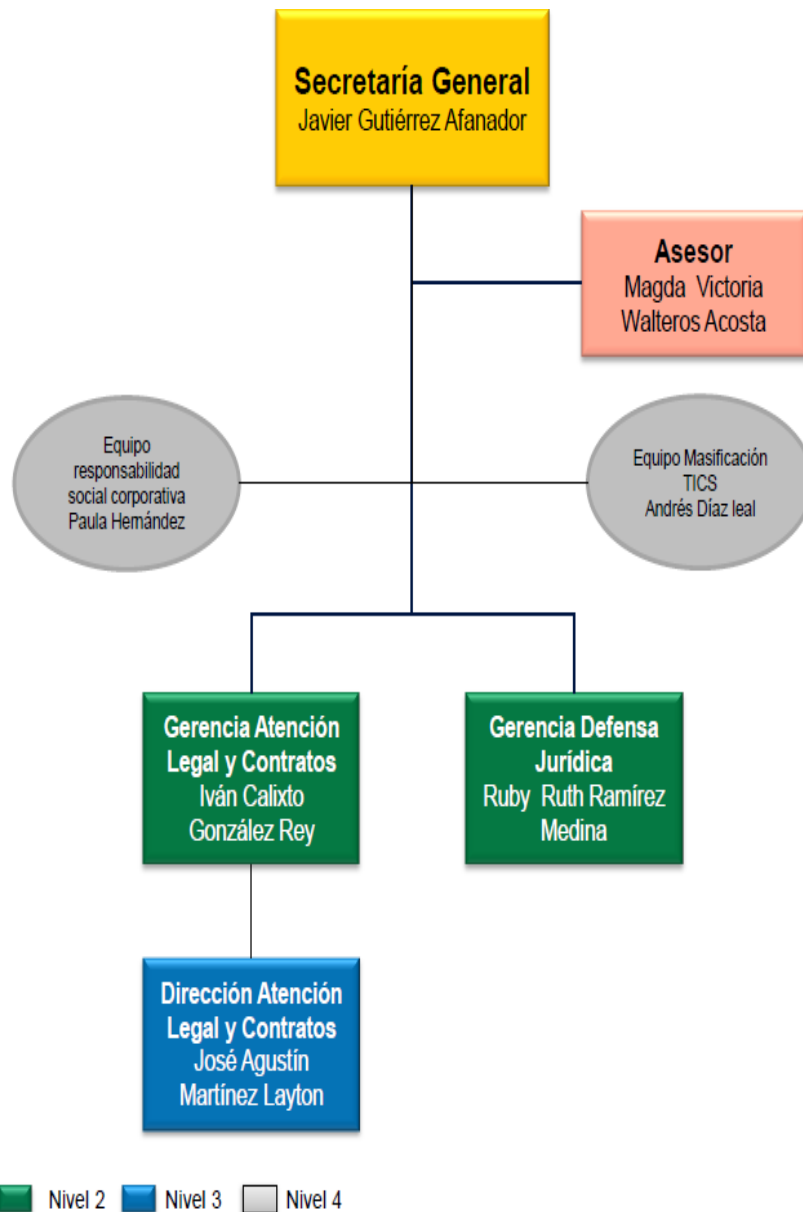
	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	





**Ilustración 10 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**

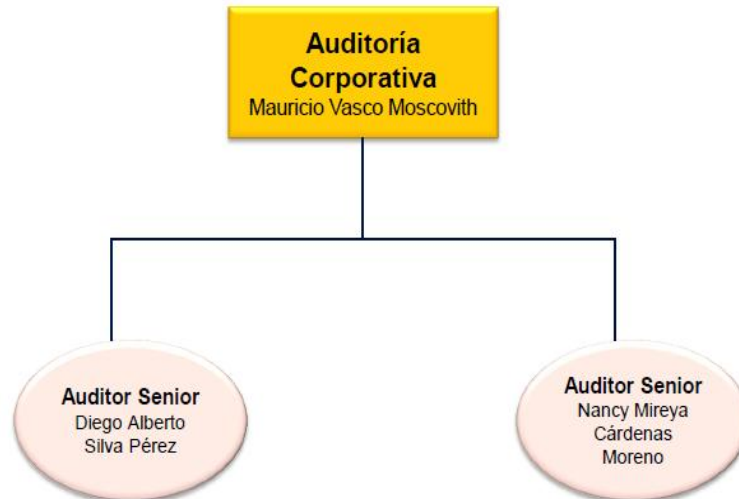
	ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

**Ilustración 11 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**





	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

**Ilustración 12 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**

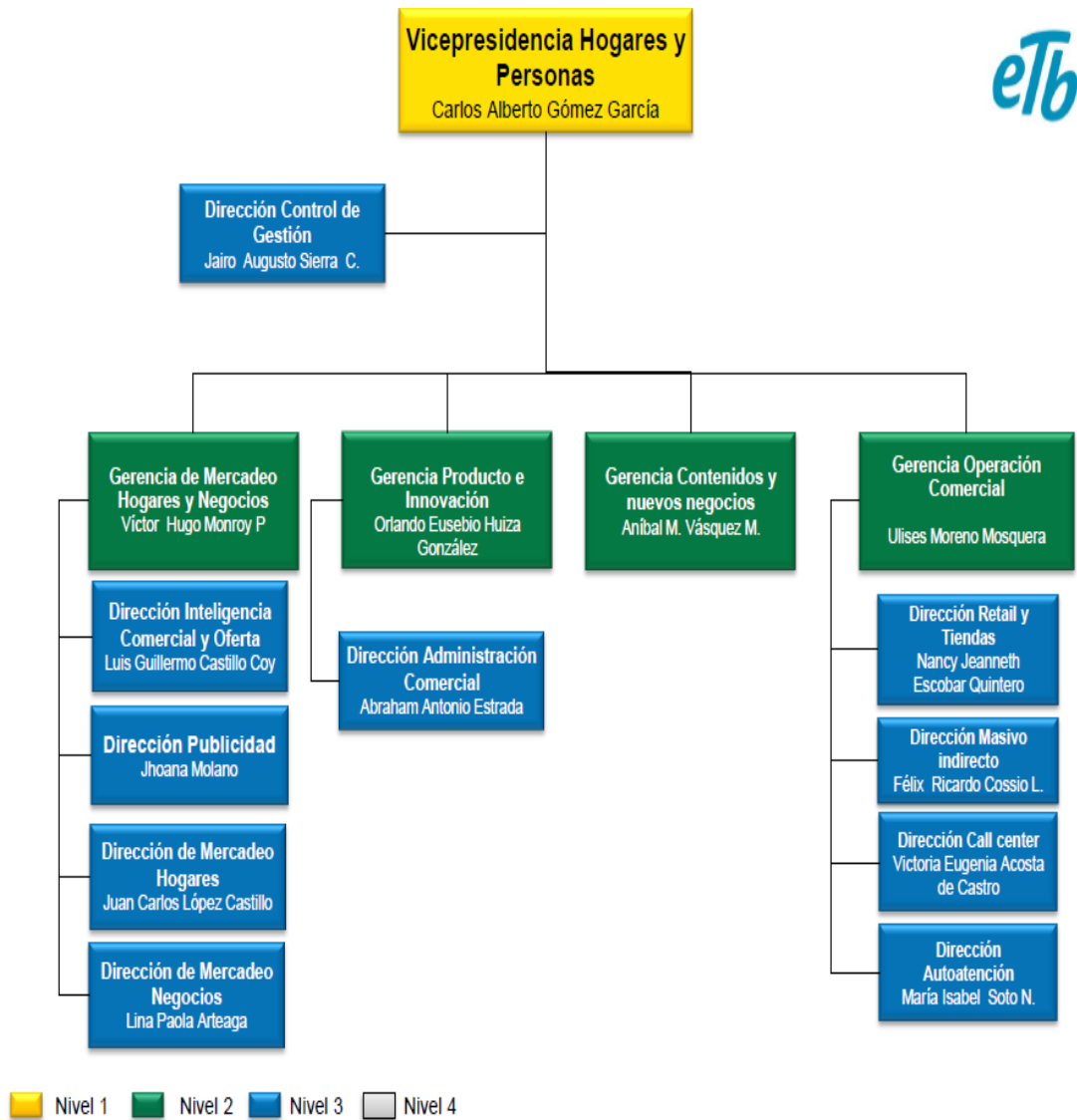




Nivel 1
  Nivel 2
  Nivel 3
  Nivel 4

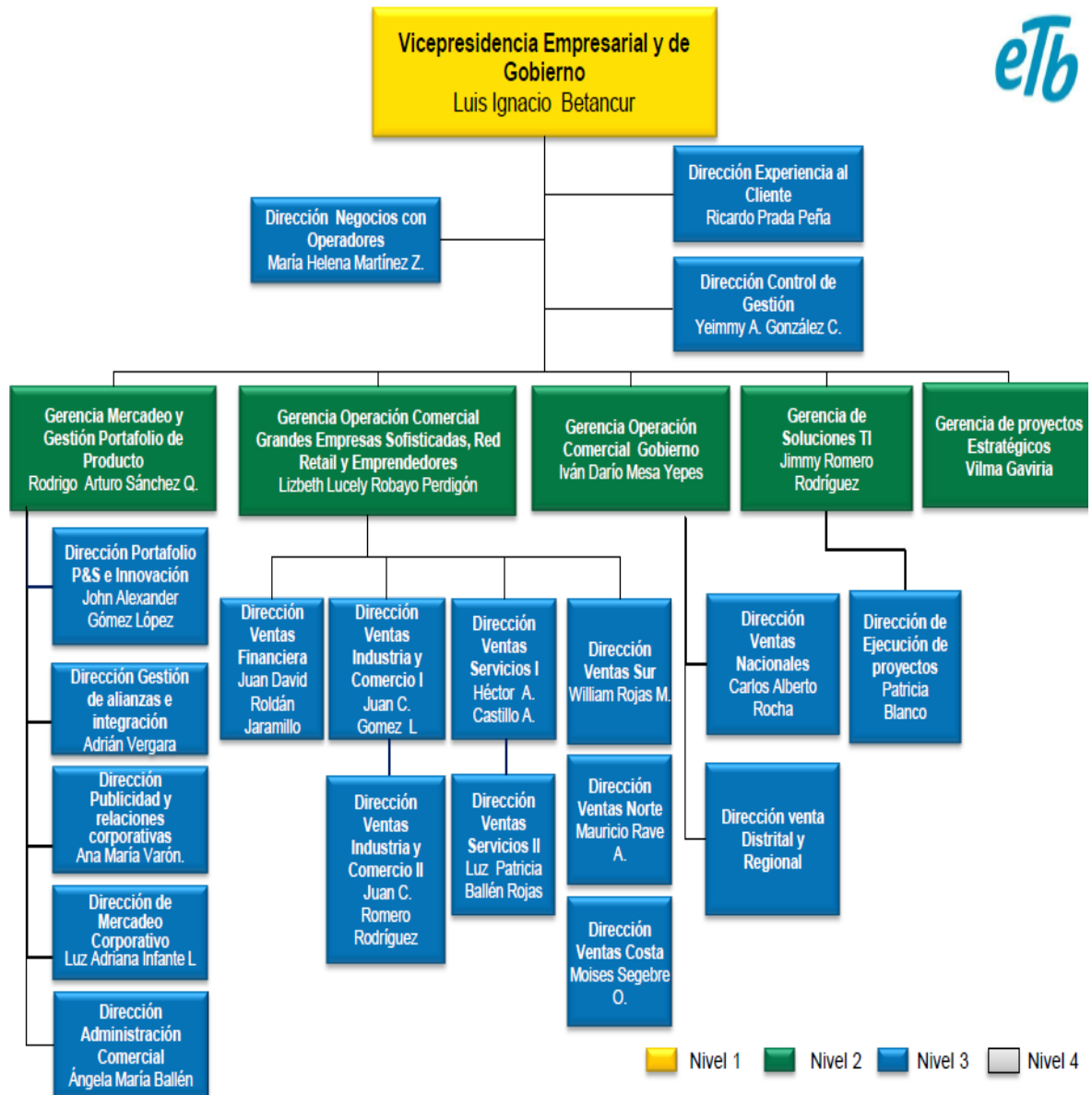


	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	



**Ilustración13 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**

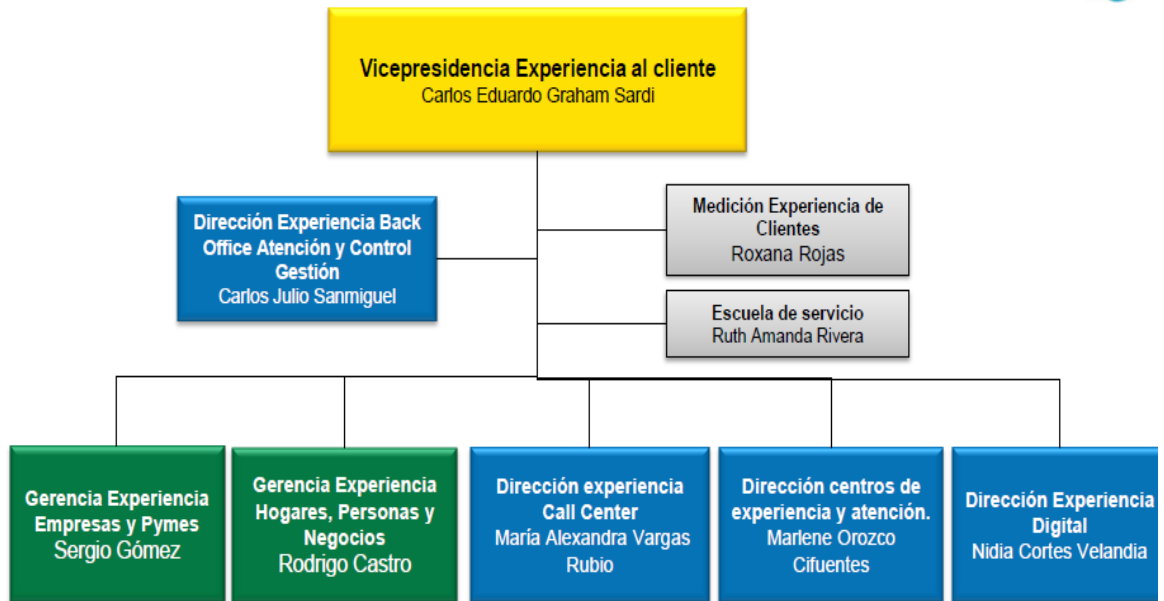


	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	



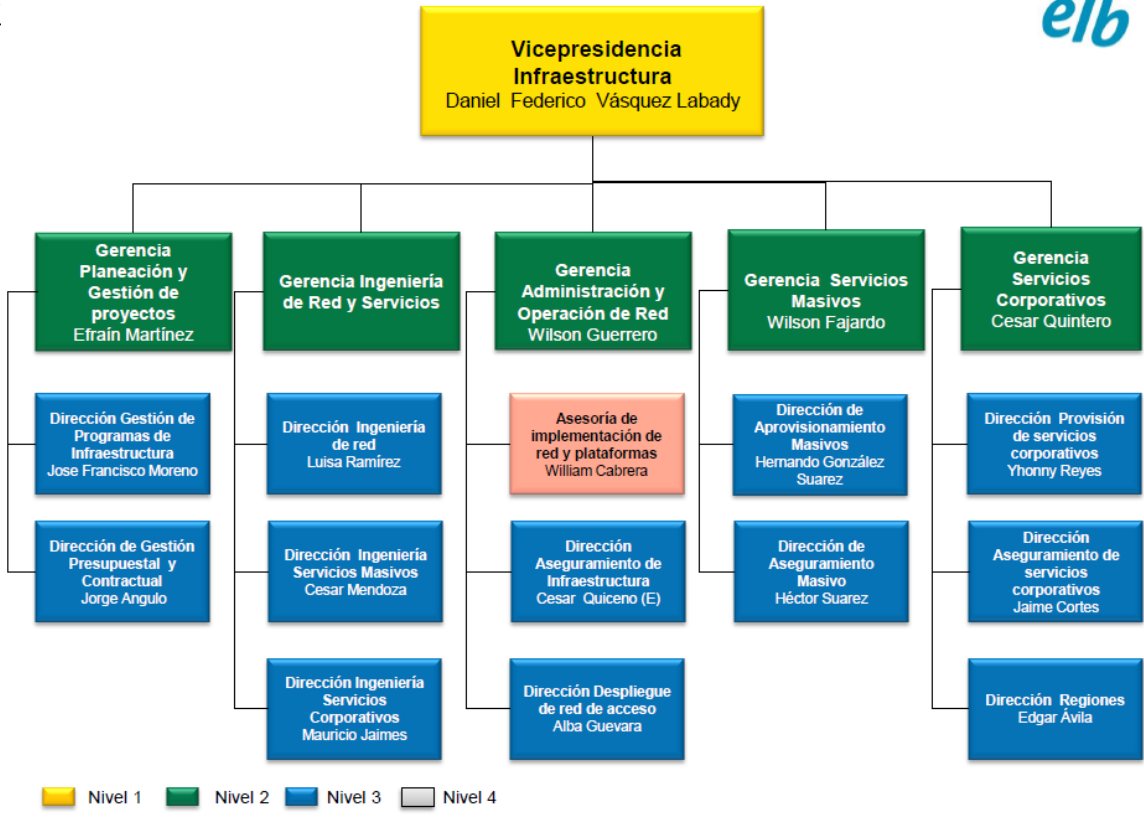
**Ilustración 14 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**

	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIONES DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>FORMA: ETB S.A E.S.P</b> VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	





Nivel 1
  Nivel 2
  Nivel 3
  Nivel 4

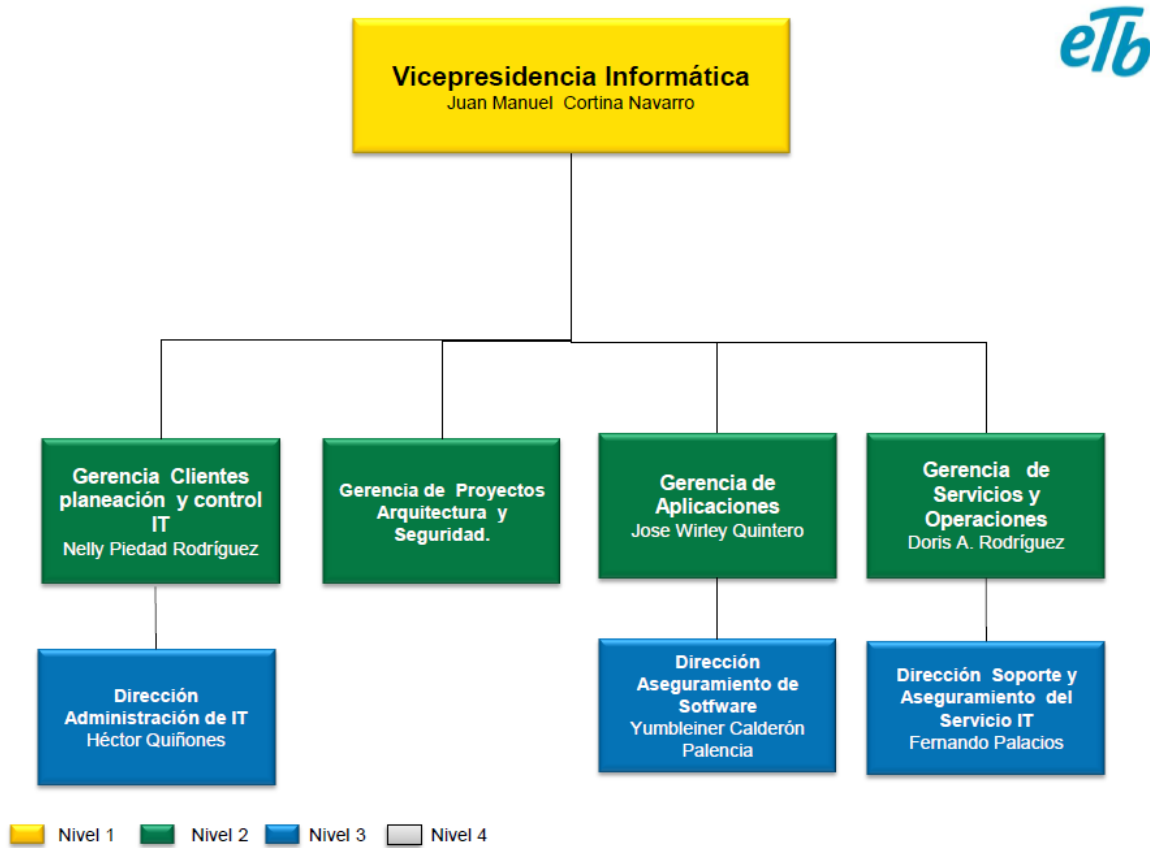
**Ilustración 15 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**



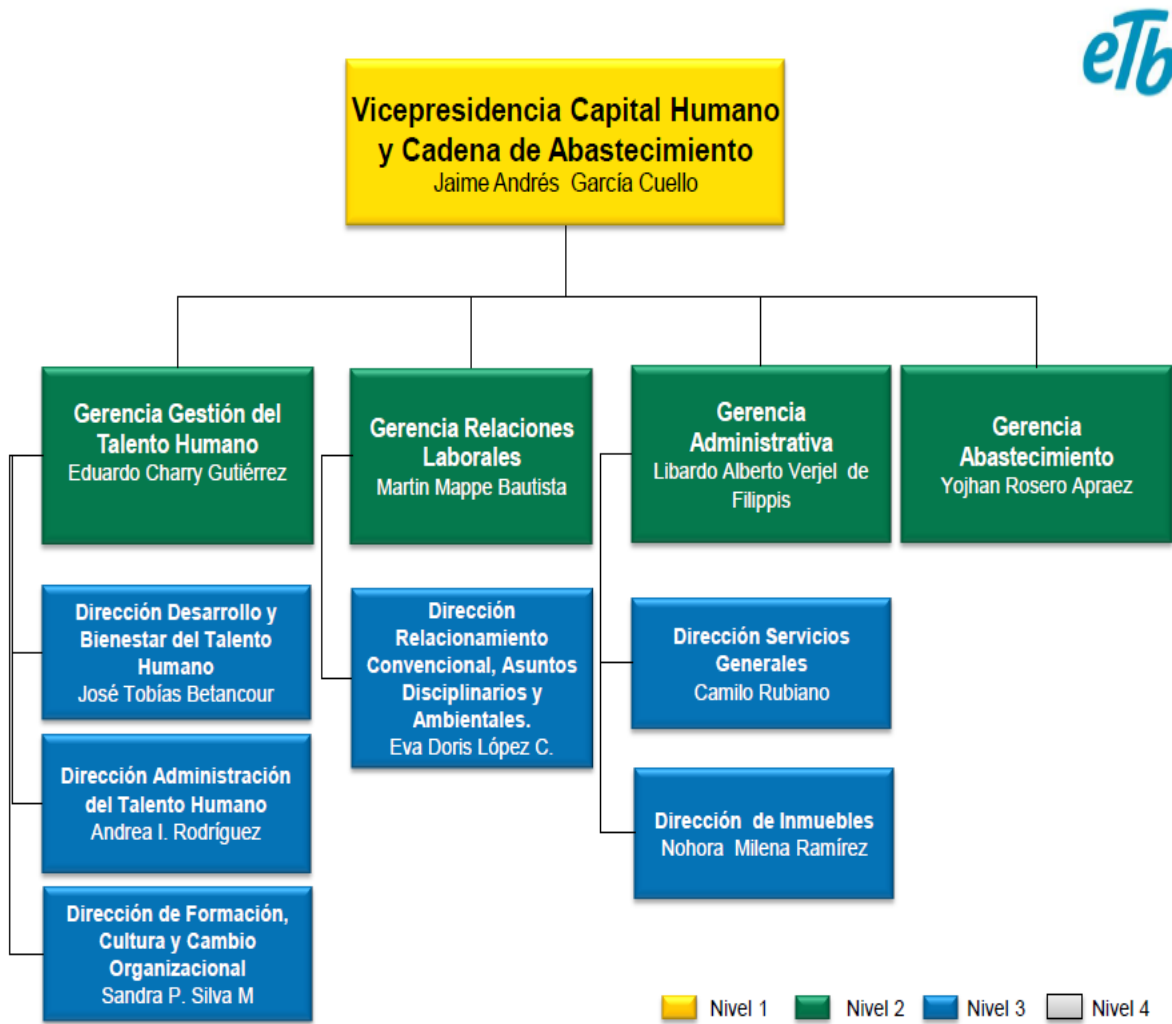




	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

**Ilustración 17 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**

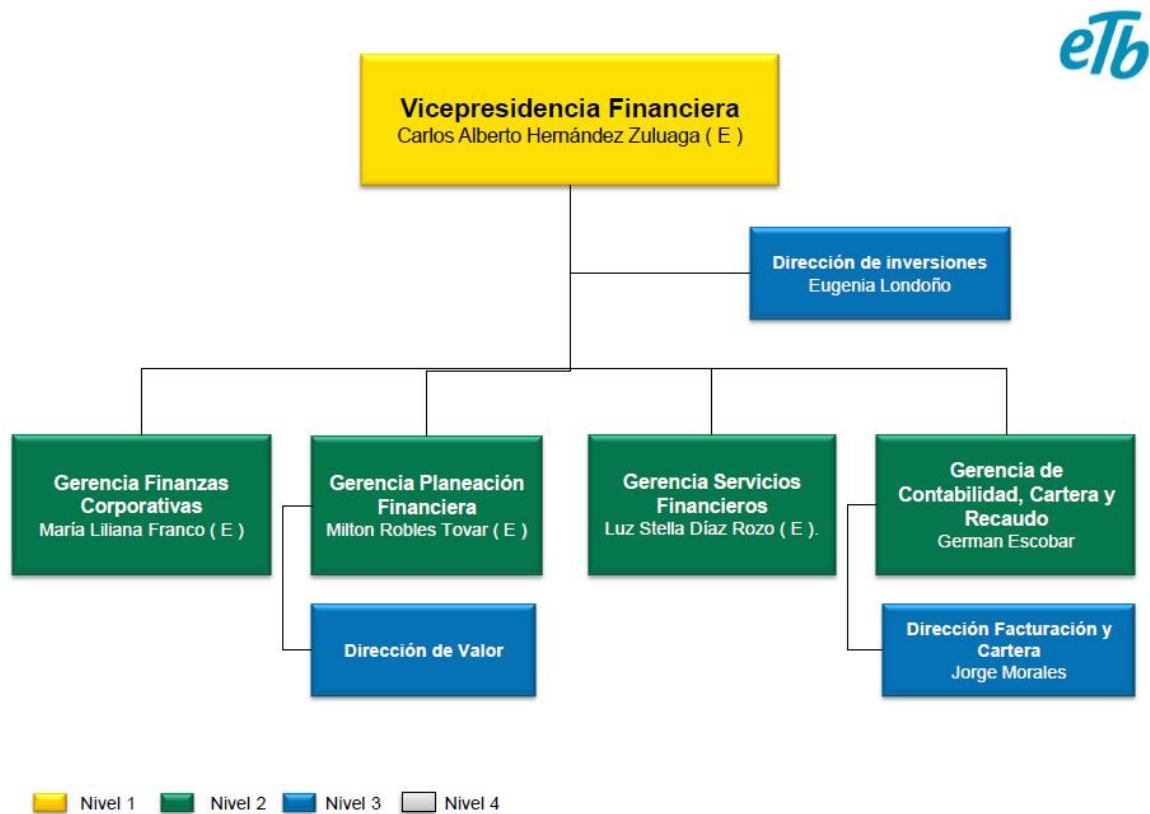




	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION	CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: <b>Ilustración 18 Estructura Organizacional ETB-S.A.E.S.P</b>	FECHA DE 17-ENE-11	



	ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

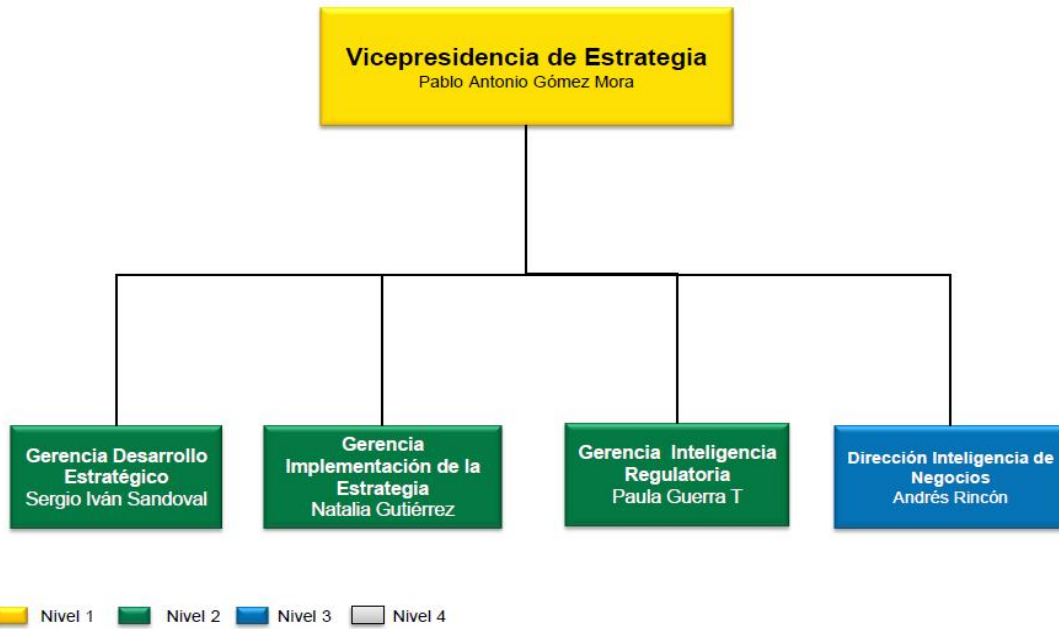
**Ilustración 19 Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**





	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	



**Ilustración 20**  
**Estructura Organizacional ETB S.A E.S.P**



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

## 4.1 Manual de funciones

<b>Nombre del Cargo:</b>	<b>GERENTE GESTION DE TALENTO HUMANO</b>
<b>Área que Pertenece:</b>	Gerencia
<b>Número de Puestos:</b>	1
<b>Jefe Inmediato:</b>	Dirección General
<b>Cargos que le Reportan:</b>	* Contador General * Contador de Planta * Coordinaciones

### DESCRIPCION DE CARGO



#### OBJETIVO DEL CARGO

Planear, organizar, dirigir y controlar la compañía, debe dirigir y coordinar la acción de los departamentos subalternos y planificar las actividades a corto, mediano y largo plazo siendo el responsable total y final del resultado de las operaciones y del cumplimiento de los objetivos establecidos. Analizar y desarrollar planes para mejorar el presupuesto, realizando un seguimiento del gasto presupuestario, Analizar la contratación de los diferentes proveedores. Llevar a cabo las tareas administrativas, supervisar las distintas actividades del departamento, así como el transporte seguro de los productos y servicios desde su salida hasta su llegada y la entrega a la dirección programada. Establecer políticas para el funcionamiento de todos los departamentos de la compañía.

### FUNCIONES DEL CARGO

Manejar todo el recurso de la compañía.

- \* Asegurar que el proceso de la cadena de suministro garantice el cumplimiento de los compromisos del área comercial y financieros.
- \* Liderar la compañía desde una perspectiva estratégica, administrativa comercial y logística.
- \* Mantener un clima organizacional que permita el desempeño de las funciones en todas las áreas de la compañía.
- \* Contratar y capacitar personal calificado, establecer las políticas y procedimientos de seguridad para que los trabajadores las adopten durante el horario laboral.
- \* Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con la visión y misión de la compañía.
- \* Proveer y facilitar las condiciones necesarias para el cumplimiento de las políticas de gestión humana, apoyando el bienestar social, seguridad industrial y calidad de vida de los colaboradores.
- \* Organizar y dirigir las actividades administrativas, operativas y técnicas de la empresa, en el marco de las leyes y de las políticas, normas y reglamentos aprobados por la Dirección General
- \* Negociar contratos, acuerdos y suscribirlos previa autorización de la Dirección General.
- \* Atender y solucionar quejas y reclamos de los clientes internos y externos y darles soluciones inmediatas y rápidas
- \* Asesorar a los directivos en el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de tipo financiero, administrativo y operativo, así como controlar la gestión presupuestaria.

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

\* Revisar y controlar los informes financieros y de impuestos que se presenten a dependencias privadas y del estado.

\* Aprobar y dar Soporte financiero a las propuestas comerciales.

\*Analizar los indicadores de gestión de la compañía.

### CONDICIONES DEL CARGO

Buena presentación personal

Ambiente de trabajo:

Buena iluminación, ruido en condiciones normales, Congestión media, estrés derivado de la actividad

Horario de Trabajo:

Personal de Dirección, Manejo y confianza

### ANALISIS DEL CARGO

#### REQUISITOS INTELECTUALES

**Educación:**

**Experiencia:**

**Formación:**

**Habilidades:**

\* Buen manejo de relaciones publicas

\* Buena comunicación oral y escrita

\* Concentración e improvisación

\* Capacidad de Negociación

\* Pro actividad

Actitudes:

#### DESCRIPCION

Título profesional en carreras administrativas, Ingeniería o afines

Mínimo 6 años de experiencia en el área administrativa y de operaciones preferiblemente en el área de Telecomunicaciones

Conocimiento en gestión de proyectos

\* Capacidad de análisis y solución de Problemas

\* Tener sentido de pertenencia por su compañía

\* Respetar la Naturaleza



### REQUISITOS FISICOS

Condiciones Físicas:

Estado de salud aceptable, capacidad de Análisis mental y sicoanalítico y coordinación psicomotriz.

Edad:

Mayor de 30 años y menor de 60 años

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

## 5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESO DE ETB S.A E.S.P

Diagnóstico del proceso actual de la compañía para identificar las necesidades y falencias existentes en la operación.

Identificar los usuarios que intervienen en el proceso y conocer sus necesidades.

Identificar los procesos que se deben desarrollar en el área operativa de la compañía.

Clasificar los procesos de acuerdo a su nivel de importancia, teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los usuarios del proceso

Plantear el sistema organizacional del área de operaciones y plasmarlo gráficamente en un mapa de procesos. los usuarios del proceso.

### 5.1 Análisis de la situación actual

La empresa no presenta una misión ni visión.

Es fundamental para una compañía tener una misión, visión y unos principios, pues estos elementos unifican el pensamiento de toda una organización y crean

Diagnóstico del proceso actual de la compañía para identificar las necesidades y falencias existentes en la operación.

Identificar los usuarios que intervienen en el proceso y conocer sus necesidades.

Identificar los procesos que se deben desarrollar en el área operativa de la compañía.

Clasificar los procesos de acuerdo a su nivel de importancia, teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los usuarios del proceso



Plantear el sistema organizacional del área de operaciones y plasmarlo gráficamente en un mapa de procesos. los usuarios del proceso.

Una cultura organizacional, que beneficia al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

Una organización cuando crea su misión, debe incluir las cualidades, las competencias que deben ser únicas a la hora de personalizar sus productos o servicios.

**Visión:** En el año 2022 ETB será una corporación de negocios con US\$ 2,5 billones de ingresos con un margen EBITDA superior al 45% y con el 30% de sus ingresos fuera de Bogotá.

**Misión de ETB S.A E.S.P:** Entregamos soluciones integrales de tecnologías de información y comunicaciones que satisfacen a nuestros clientes y contribuyen al fortalecimiento de la sociedad de la información, en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa

	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		
	CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	PROCESO: INVESTIGACIÓN	

## 5.2 Levantamiento de los procesos operativos de la empresa ETB S.A E.S.P

Después de realizar el análisis externo e interno de la organización y de conocer de manera general las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, se evidenció la necesidad de desarrollar los procesos administrativos y operativos. De esta manera, se dio paso a la identificación, definición y caracterización de los procesos.

Para incentivar la participación de los trabajadores de realizar el levantamiento de los procesos de la organización, se llevó a cabo una charla informativa sobre la importancia de la estandarización de los procesos en la empresa y por ende la participación de los trabajadores en el desarrollo de las actividades propuestas.

### 5.2.1 Identificación de los procesos

Para conocer e identificar los procesos desarrollados en la organización se efectuaron entrevistas utilizando registros abiertos con el Gerente de la empresa, y personal encargado de cada área. También, se utilizó como herramienta la observación de todos los procesos y procedimientos generados en el área administrativa y operativa de la empresa que fue fundamental para justificar lo establecido en las entrevistas con el personal correspondiente de la empresa. Al finalizar esta etapa, se estableció el mapa de procesos.



El mapa de procesos de **ETB S.A E.S.P.** Está compuesto por los procesos estratégicos o gerenciales, operativos y de apoyo o de soporte. El estudio se centró en los principales procesos operativos de la empresa, principalmente en la Gerencia de Gestión de Talento Humano. Estos se muestran en el mapa de procesos diseñados.

**Procesos estratégicos:** Soporta la planificación general de la empresa, encaminada al desarrollo de estrategias, al cumplimiento de objetivos, al alcance de las metas e implementación de políticas. La dirección programa revisiones periódicas para evaluar el cumplimiento de los lineamientos trazados.

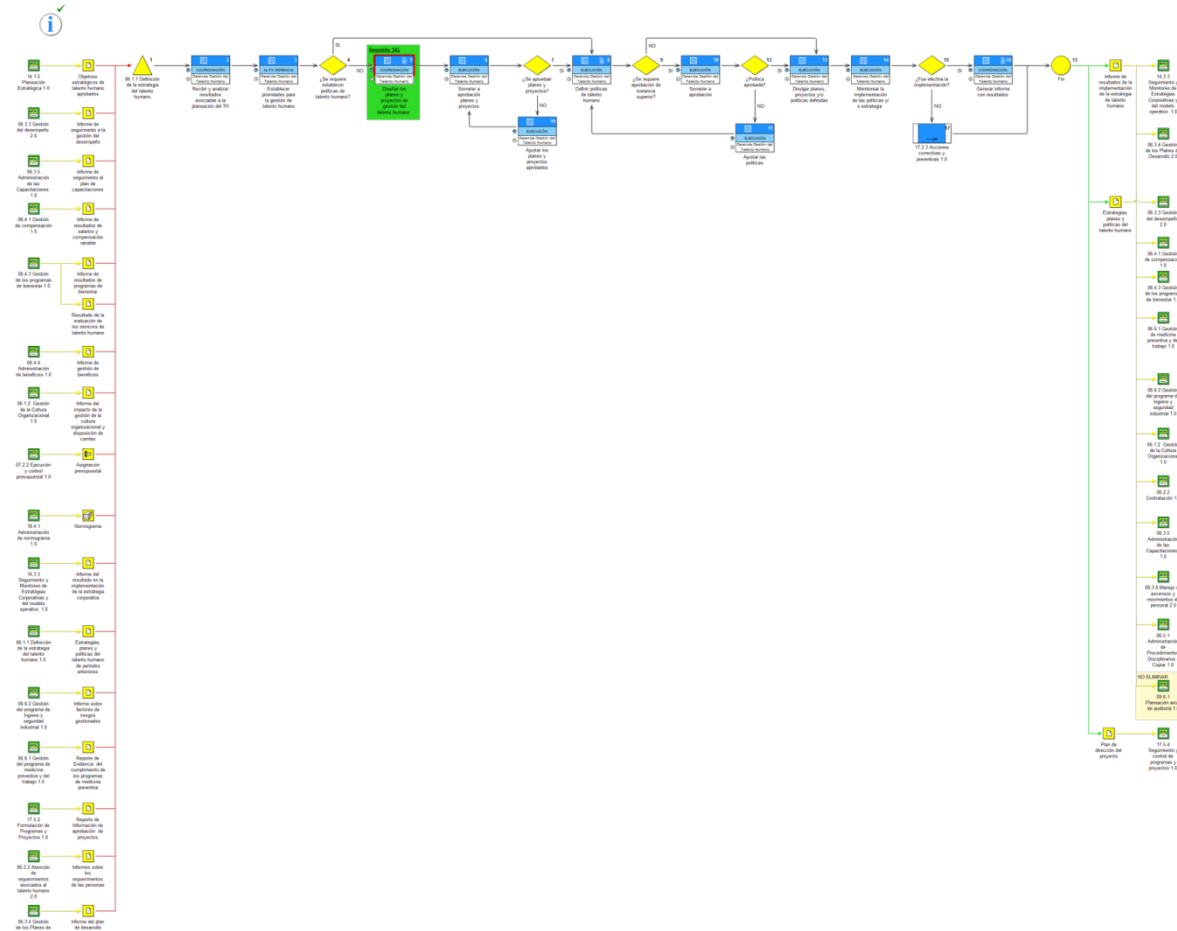
**Procesos operativos:** Están dirigidos a satisfacer las necesidades del cliente, en estos procesos se emplean una gran cantidad de recursos para el desarrollo de las actividades y todo el esfuerzo está encaminado a la prestación de un excelente servicio.



**Proceso de apoyo.** Estos procesos brindan el apoyo necesario, para que los procesos principales se puedan desarrollar, tales como el suministro de información, la impartición de capacitación, la administración de recursos y el manejo de la documentación.



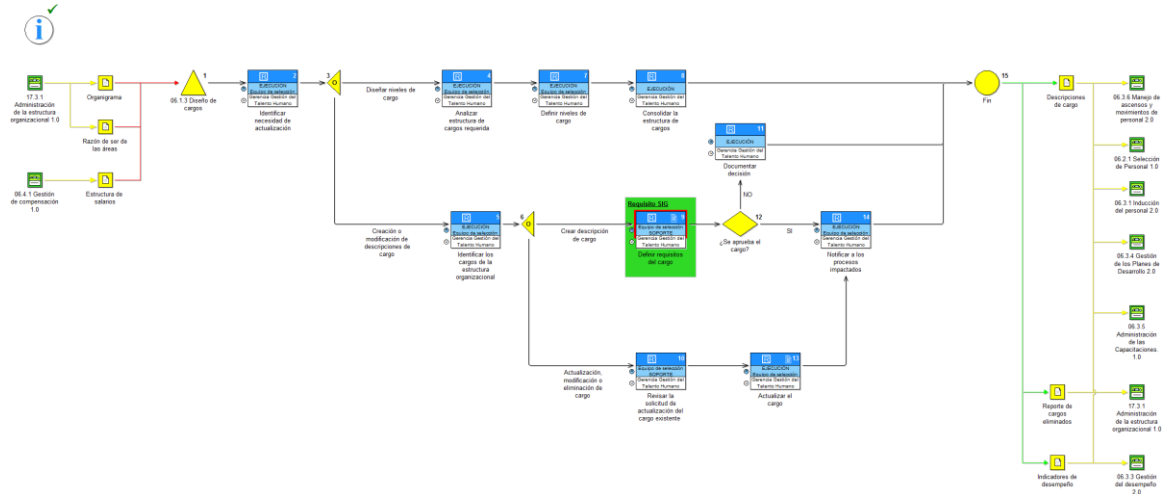
	<p align="center"><b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b></p>	<p><b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b></p>	
	<p><b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b></p>	<p><b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b></p>

**Ilustración 21 Flujo de Procesos definición estratégica de Talento Humano**



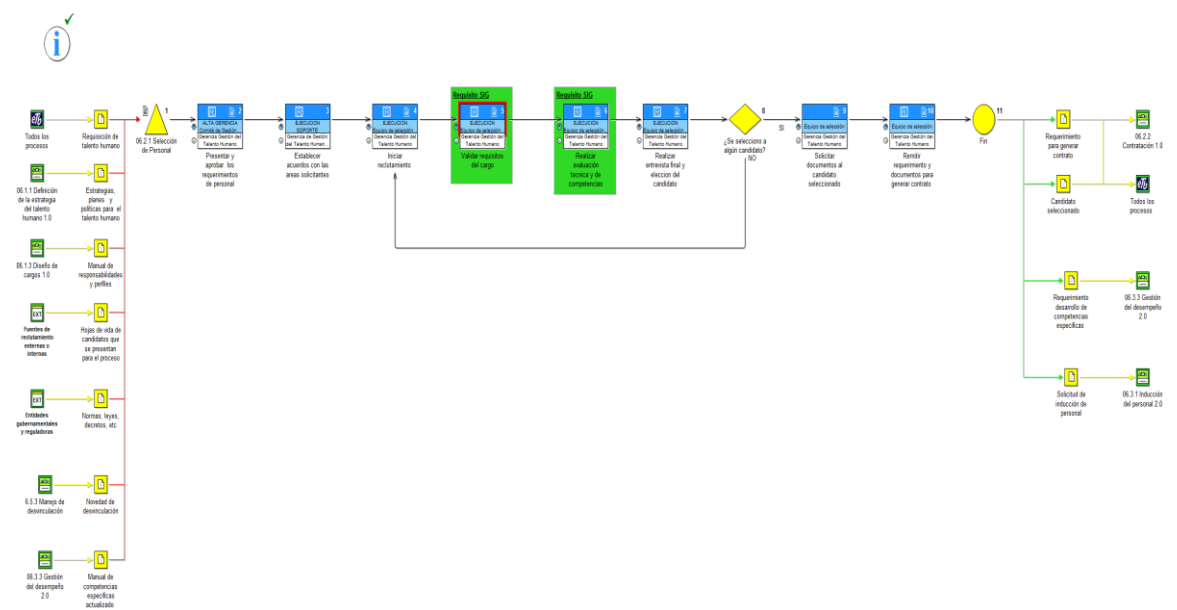
	<p align="center"><b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b></p>	<p><b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b></p>	
<p><b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b></p>	<p><b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b></p>	



**Ilustración 22 Flujo de Procesos diseño de cargos**



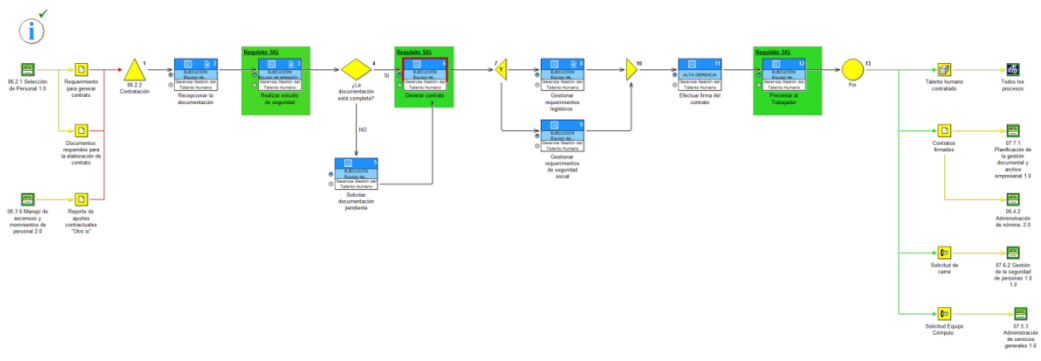
	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	



**Ilustración 23 Flujo de Procesos Selección de personal**



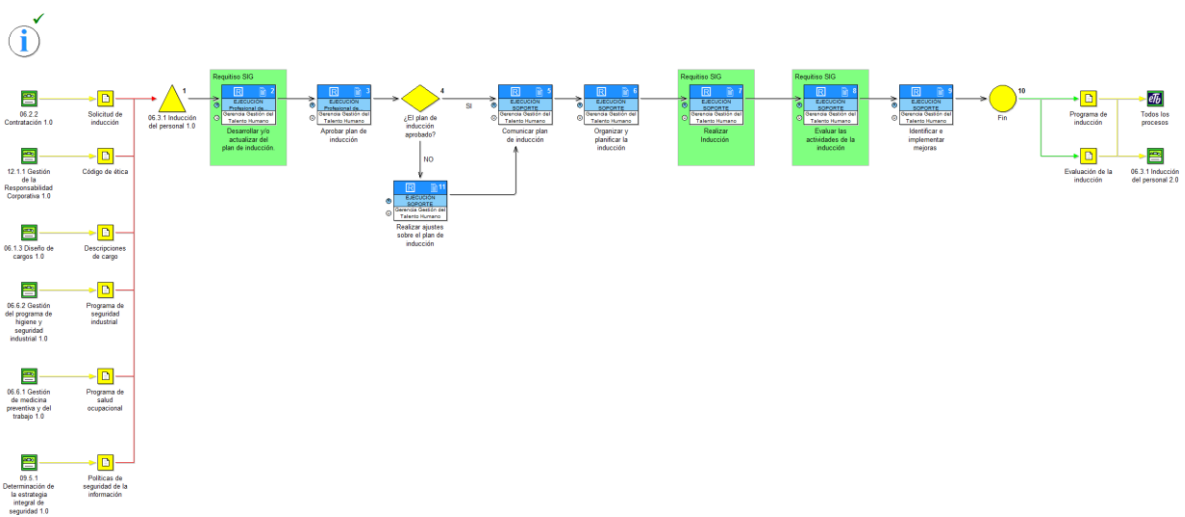
	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	



**Ilustración 24 Flujo de Procesos Contratación**



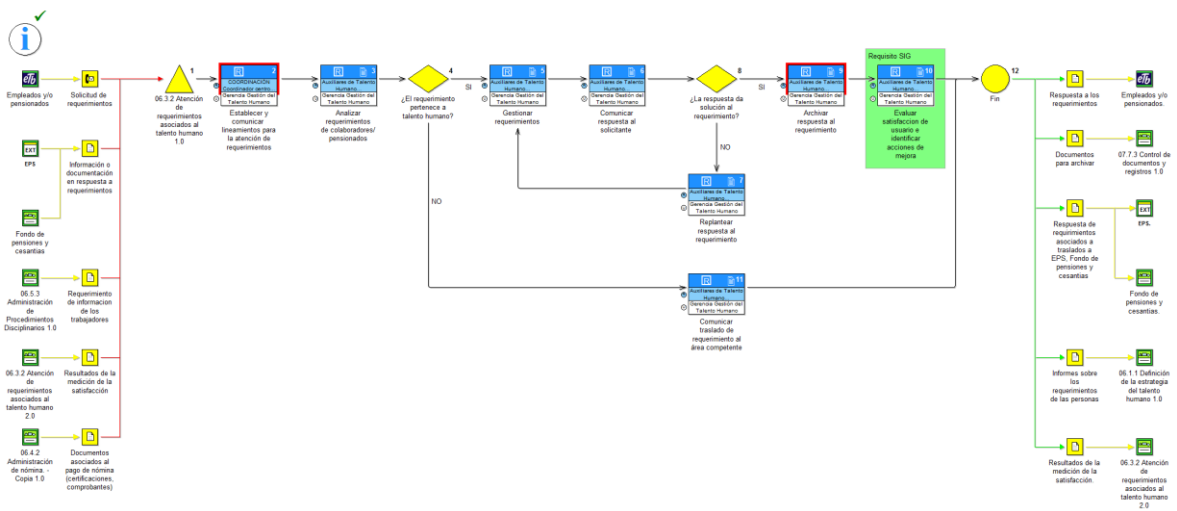
	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>	<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>



**Ilustración 25 Flujo de Procesos Inducción de personal**



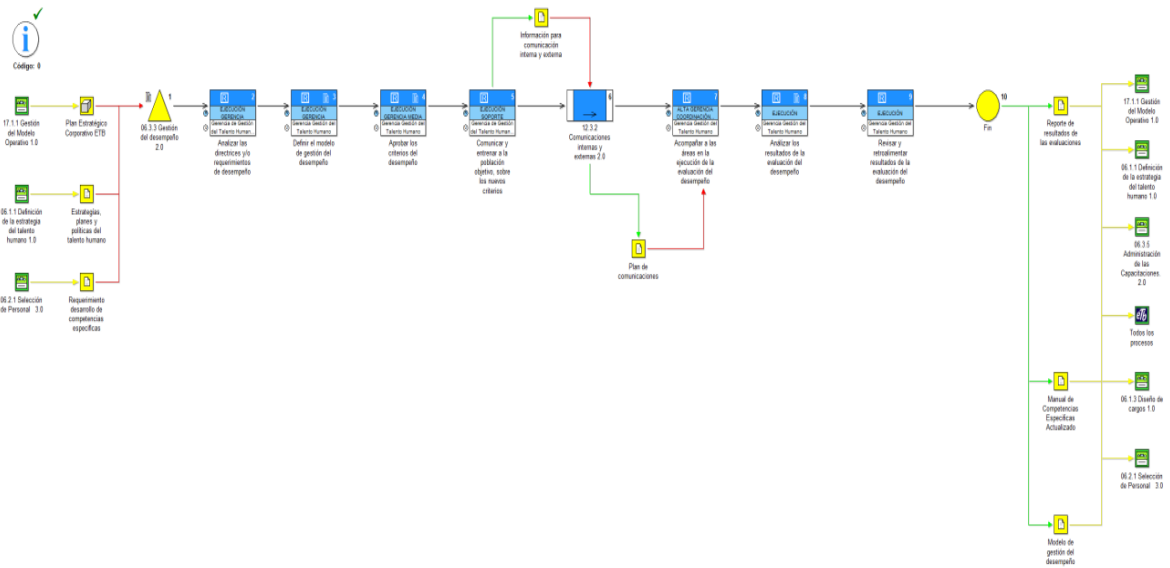
	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>	



**Ilustración 26 Flujo de Procesos atención de requerimientos**



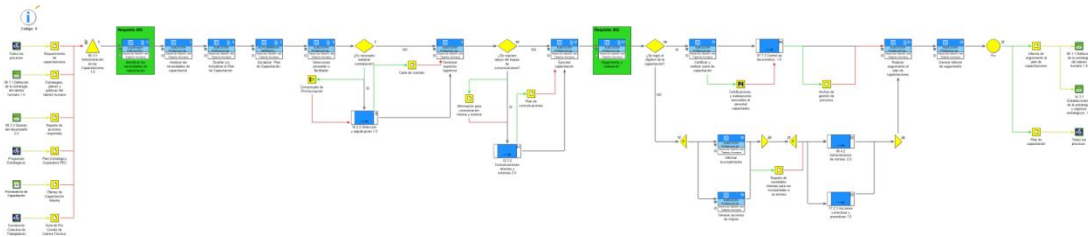
	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

**Ilustración 27 Flujo de Procesos Gestión del desempeño**





	<p>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</p>	<p>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</p>	
<p>PROCESO: INVESTIGACIÓN</p>	<p>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</p>	<p>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</p>	

**Ilustración 28 Flujo de Procesos Administración delos cargos**

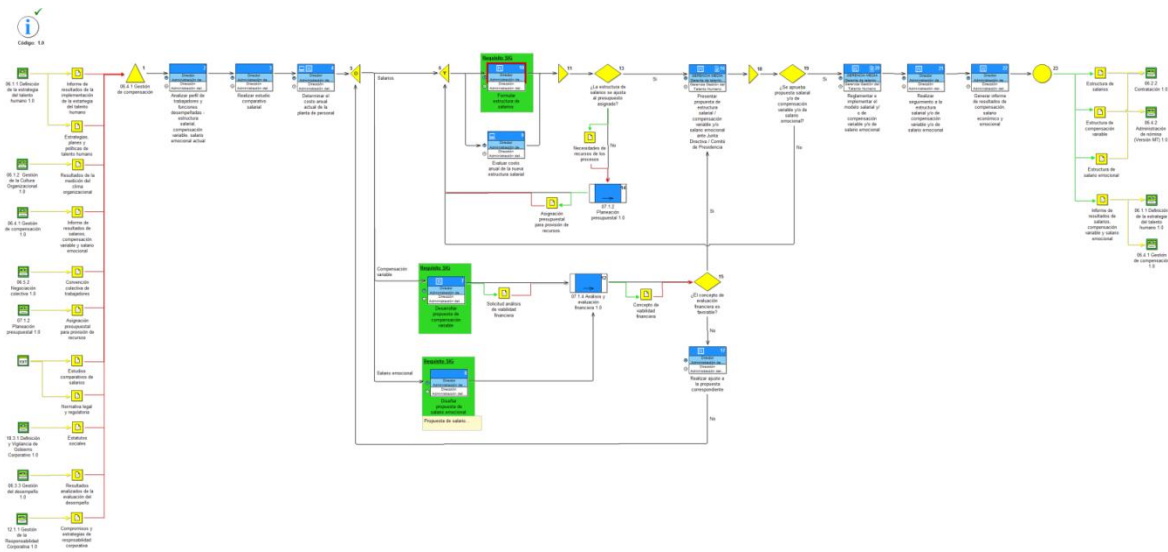








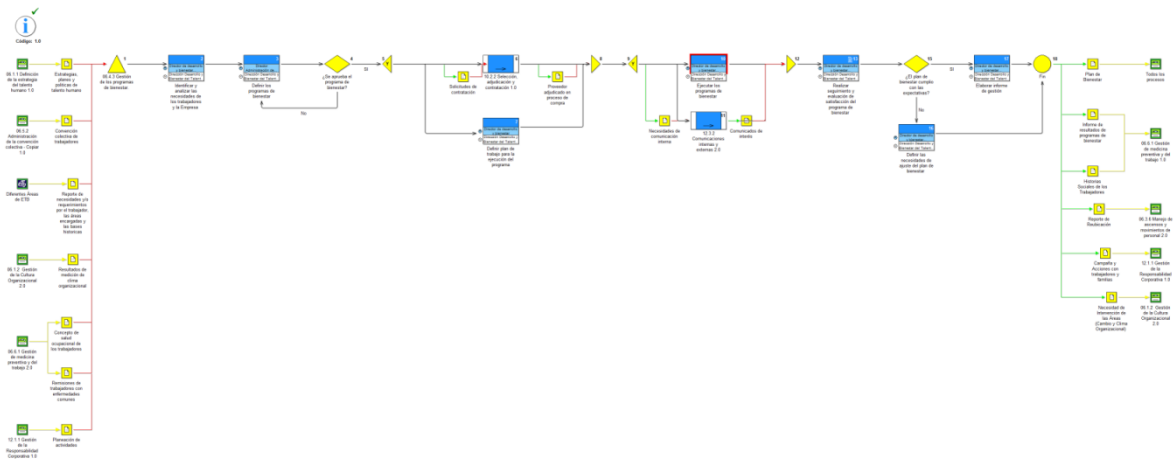
	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>	<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>



**Ilustración 30 Flujo de Procesos Gestión de compensación**



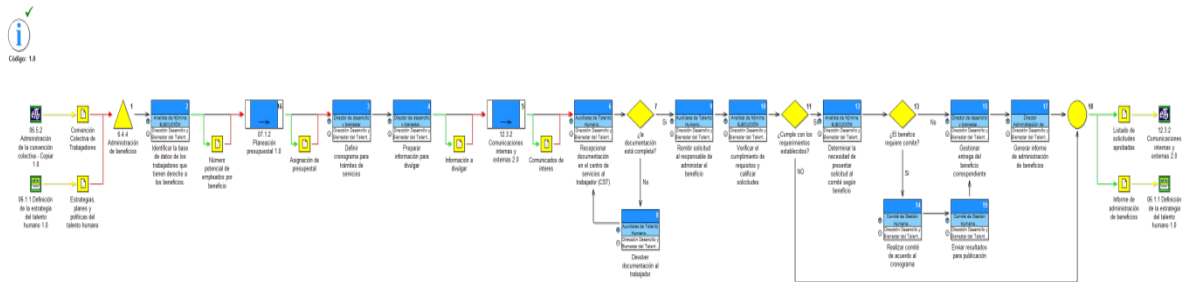
	<p>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</p>	<p>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</p>	
<p>PROCESO: INVESTIGACIÓN</p>	<p>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</p>	<p>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</p>	

**Ilustración 31 Flujo de Procesos Gestión de los programas de Bienestar**



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>	<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

**Ilustración 32 Flujo de Procesos Administración de Beneficios**



## SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Documentación requerida al momento de contratación e ingreso de personal a la empresa



Formatos

Acta de entrega prueba técnica y/o conocimientos, las convocatorias pueden ser internas o externa, cada formato dentro de la organización según tiene su codificación para este caso es

Resultados de procesos de selección de ingreso de aprendices Sena y universitarios

Formato de ingreso de cargos críticos

Entrevista de retiro

	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

Estudio de perfil  
 Inscripción de la convocatoria  
 Manejo de ascensos y movimientos

Encargos  
 Asignación de funciones

Comunicados de ascensos

Nombre del proceso: 06.2 Selección y Contratación  
 Nombre del procedimiento: 06.2. Selección y Contratación

Introducción: El presente instructivo detalla cada una de las actividades a desarrollar para efectuar la contratación de los trabajadores en misión (Temporales), teniendo en cuenta las

solicitudes requeridas por las diferentes áreas de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P.

Objetivo: Establecer las actividades necesarias para el procedimiento de contratación y terminación de contrato de los Trabajadores en Misión, con el fin de suplir las necesidades de las diferentes áreas de la empresa ETB, a través de una Empresa de Servicios Temporales - E.S.T., de acuerdo a la normativa vigente para el efecto.

Normatividad: De acuerdo a la normatividad vigente del Ministerio de la Protección Social se debe cumplir con lo siguiente:

El artículo 6° del Decreto 4369 de 2006 en concordancia con el Artículo 77 de la Ley 50 de 1990 a su tenor literal.



“Casos en los cuales las empresas usuarias pueden contratar servicios con las Empresas de Servicios Temporales. Los usuarios de las Empresas de Servicios Temporales sólo podrán contratar con estas en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de las labores ocasionales, accidentales o transitorias a que se refiere el artículo 6° del Código Sustantivo del Trabajo. (De corta duración y no mayor de un mes que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador) Paréntesis propio.
2. Cuando se requiere reemplazar personal en vacaciones, en uso de licencia, en incapacidad por enfermedad o maternidad.
3. Para atender incrementos en la producción, el transporte, las ventas de productos o mercancías, los períodos estacionales de cosechas y en la prestación de servicios, por un término de seis (6) meses prorrogable hasta por seis (6) meses más.

Parágrafo. Si cumplido el plazo de seis (6) meses más la prórroga a que se refiere el presente artículo, la causa originaria del servicio específico objeto del contrato subsiste en la empresa usuaria, esta no podrá prorrogar el contrato ni celebrar uno nuevo con la misma o con diferente Empresa de Servicios Temporales, para la prestación de dicho servicio.”

Alcance: Aplica desde la solicitud de requerimientos por parte de las diversas áreas de la Empresa ETB, a través del Formato de Requisición que se encuentra publicado en la Intranet , y finaliza con la contratación del trabajador en misión y/o terminación del contrato en los casos que aplique.

Definiciones:



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

Empresa de servicios temporales “EST”: Es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de estas el carácter de empleador.



Trabajadores en misión: Son aquellos que la Empresa de Servicios Temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por estos. Se entiende por dependencias propias, aquellas en las cuales se ejerce la actividad económica por parte de la Empresa de Servicios Temporales

Procedimiento: Por medio de este procedimiento se definen las actividades para efectuar la contratación y terminación de contrato de los trabajadores en misión, a través de una Empresa de Servicios Temporales – E.S.T.

• Responsable	• Actividad	• Descripción
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas solicitantes de ETB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar solicitud de requerimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo podrá solicitar personal temporal el Presidente, Vicepresidente, Gerentes y Directores.</li> <li>• El formato de requisición debe diligenciarse totalmente por cada persona solicitada. Este formato se encuentra publicado en intranet.</li> <li>• En caso de que la solicitud consista en reemplazar un trabajador ETB por causa de licencia de maternidad, vacaciones (para éste caso se debe adjuntar el acta de entrega) o incapacidad médica (para este caso se adjunta documento de la EPS).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano ETB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar solicitud de requerimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las solicitudes serán verificadas por el equipo legal de la Gerencia de Gestión del Talento Humano.</li> <li>• El equipo de selección de personal clasificará según el perfil del aspirante y de acuerdo a la curva ETB el salario correspondiente.</li> </ul>

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez valorada la solicitud de ser pertinente se dará el trámite consecuente y se presentará para aprobación del Vicepresidente Administrativo y de Gestión Humana.</li> <li>• De no ser aprobado se informará al área solicitante.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano ETB / Empresa de Servicios Temporales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar Contratación del Trabajador en Misión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Empresa de Servicios Temporales enviará en el término de 3 o 4 días una terna de candidatos.</li> <li>• Una vez enviados los candidatos se continúa con la fase de entrevista por parte de ETB.</li> <li>• Una vez elegido el candidato, se informa a la Empresa de Servicios Temporales para que se inicie el proceso de contratación.</li> <li>• El día del ingreso del trabajador en misión debe presentar en ETB los siguientes documentos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de vida;</li> <li>• Una (1) fotocopia de la cédula ampliada al 150%;</li> <li>• Carta de presentación de la EST;</li> <li>• Acta de Confidencialidad; y</li> <li>• Dos (2) fotos fondo azul 3x4.</li> </ul> </li> <li>• El equipo de selección de personal entregará un formato de hoja de vida para ser remitido al equipo de seguridad de ETB a fin de que expida el carnet provisional y generen la cuenta de correo electrónico.</li> <li>• Nota: En caso de presentarse</li> </ul>

	<p>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</p>	<p>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</p>	
	<p>PROCESO: INVESTIGACIÓN</p>	<p>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</p>	<p>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</p>
		<p>tanto el trámite como la reclamación de las solicitudes de nómina y seguridad social, serán atendidas directamente por la empresa temporal.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano ETB / Áreas usuarias de ETB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar terminación de contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajador en misión entregará su puesto al líder inmediato, a través de un acta que debe ser firmada por las dos partes.</li> <li>El líder del área solicitante enviará el formato de paz y salvo del trabajador en misión al equipo de selección de personal.</li> <li>El equipo de selección de personal, según la información, se pondrá en contacto con la Empresa de Servicios Temporales para autorizar la liquidación.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano ETB / Áreas usuarias de ETB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prórrogas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El área solicitante debe radicar ante la Dirección de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano, el Formato de “Requisición de Trabajadores en Misión” y diligenciar el espacio de Prórroga la cual puede ser por un máximo de 6 meses.</li> </ul>	

Nombre del procedimiento: 06.2 Selección y Contratación

Objetivo: Ofrecer patrocinio y oportunidades de desarrollo teórico y de prácticas a estudiantes de Universidades y del Sena, a través de convenios de vinculación laboral de acuerdo con la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, ley 933 de abril de 2003 y ley 2585 del 4 de Septiembre de 2003.

Segmento: Aplica para todos los Aprendices SENA y Universitarios.

Aplicativo(s) Requerido(s): ETB

Descripción de la(s) Instrucción(es): Reforma Ley (789/2002):



No es contrato de trabajo. Es una forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral.

Apoyo de sostenimiento

Fase Lectiva: Afiliación a salud

Fase Práctica: Afiliación Salud y Riesgos Profesionales sobre un (1) SMMLV.



	ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

Regulación Cuota de Aprendices:

Domicilio principal

Acto administrativo, y agotamiento vía Gubernativa.

La empresa envía la planta de personal al SENA correspondiente.

La empresa informa al SENA esta situación en el mes siguiente.

El SENA tiene 2 meses para verificar y determina la cuota establecida por la empresa.

Procedimiento para Determinar la Cuota de Aprendices:

Un (1) aprendiz por cada 20 trabajadores

Uno (1) adicional por fracción de 10 o superior que no exceda de 20

Las empresas que tengan entre 15 y 20 trabajadores tendrán 1 aprendiz.

Modificación Cuota de Aprendices:

Mediante carta dirigida al SENA se solicita la modificación de la cuota en Julio y Diciembre de cada año, relacionando el número de trabajadores de planta por mes (excluyendo el cargo de Conductor) y el número de horas semanales que labora ETB.

Promedio semestral

El SENA modificará las cuotas a través de un acto administrativo.

Incumplimiento Cuota de Aprendizaje:

Multas mensuales hasta por un salario mínimo legal por cada aprendiz dejado de contratar

El SENA debe realizar vigilancia y control del cumplimiento de la cuota de aprendices para ETB.

Todo estado de cuenta es elevado a una resolución de multa.

Modalidades de Aprendizaje para Cumplimiento de Cuota:

Aprendices Sena (Etapas Lectiva-Práctica)

Estudiantes de los programas de Educación Superior

Estudiante Universitario

Tecnólogos y Técnicos

Requisito: Pensum académico contemple las prácticas empresariales

Estudiantes de formación para el Trabajo (Educación no Formal)

Requisito: Programas reconocidos por el SENA.

Monetización de la Cuota de Aprendizaje:

Es una opción que la Ley le da a ETB, para cumplir con la cuota.

No es una sanción

ETB debe informar esta decisión al SENA del domicilio principal de la empresa

Podrá optar por la monetización parcial o total



Debe ser cancelada en los primeros 5 días de cada mes

Obligaciones de ETB:

Etaa Lectiva: como mínimo el 50% de 1 SMMLV.

Etaa Práctica: como mínimo el 100 % de 1 SMMLV.

Afiliación al sistema integral de seguridad social

	<b>ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

Durante las Fase Lectiva y Práctica debe afiliarlo al Sistema de Seguridad Social en Salud, pagado por ETB, sobre la base de 1 SMMLV.

Durante la Fase Práctica debe afiliarlo al Sistema de Riesgos Laborales (ARL)

ETB debe pagar la totalidad de la afiliación a la Seguridad Social

Causales de Suspensión y Terminación del Contrato de Aprendizaje:

Licencia de maternidad  
 Incapacidades debidamente certificadas  
 Caso fortuito o fuerza mayor  
 Vacaciones del empleador

Causales de Suspensión del Contrato de Aprendizaje:

Por mutuo acuerdo entre las partes  
 Por el vencimiento del término de duración del presente contrato  
 La cancelación de la matrícula por parte del SENA  
 Bajo rendimiento o faltas disciplinarias en la Etapa Lectiva o en la Práctica  
 El incumplimiento de las obligaciones previstas para cada una de las partes.

Incumplimiento de las normas de ETB por parte del Aprendiz (horario, presentación personal, respeto por sus compañeros, rendimiento, herramientas informáticas y dotación):

El líder hace un llamado de atención verbal.

En caso de que el incumplimiento persista se informará a la Institución, para tomar las medidas necesarias de mutuo acuerdo entre las dos partes.

## REVISION PROCEDIMIENTOS INDUCCION DE PERSONAL

Entradas a validar  
 Descripciones del cargo  
 Programas de seguridad industrial  
 Programa salud ocupacional  
 Políticas de seguridad de la información



Inicia desde la solicitud de inducción por parte del departamento de selección y contratación.

Descripción  
 Actividades

Validar la parte del puesto de trabajo  
 Parte virtual  
 Preguntar los mecanismos de seguimiento  
 Validar si se justifica la actividad "aprobación"  
 Ajustar el nombre de la vicepresidencia  
 Quitar "el comienzo" terminada la vinculación del personal de acuerdo al cronograma definido.  
 Cambiar el comienzo por finalizados en cuanto a las actividades de inducción.  
 Salidas → programas de inducción  
 Formatos → Certificados de Asistencia –Inducción corporativa  
 Validar - plan de trabajo inducción

Selección de personal

Como se mide: se calculan los días desde la entrega oficial del acta de comité de Gestión Humana hasta el memorando de nombramiento.

	ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	FECHA DE EMISION: 17-ENE-11	FECHA DE VERSION: 17-ENE-11	

El personal que ingresa se le asigna un indicador el cual evaluara el rendimiento del trabajador durante el periodo de adaptación.

Luego realizamos otro proceso el cual es para los procesos de contratación.

Formula= Fecha de solicitud de elaboración de contrato, fecha de entrega del candidato al área solicitante.

Selección: Vacantes Abastecidos

Para este proceso la empresa tiene establecida una fórmula para evaluar por

Decir así este tipo de indicador:

$$\% V.A = \frac{\text{Número de vacantes abastecidos}}{\text{Número de vacantes}}$$

$$\% \text{ Cargos Vacantes} = \frac{\# \text{ de cargos vacantes}}{\# \text{ Total de cargos}}$$

Otro de los procesos que se realizan en el área de Gestión de Talento Humano son los

Para ser más detallados

#### ADMINISTRACIÓN DE NOMINA

A continuación se relaciona documentación requerida que se utilizan en el departamento de nómina, algunos formatos ya estaban establecidos y otros se modificaron según solicitudes y sugerencias de los trabajadores.

Esto se hace en base a medida que se van modificando procesos en la organización.

- 1 Incapacidades licencias de maternidad y paternidad
- 2 Legalización de horas extras
- 3 Licencias y permisos
- 4 Programación de vacaciones
- 5 Autorización de descuentos de nomina
- 6 paz y salvo de documentos devolutivos

Instructivos que se manejan

Quinquenios

Retención en la fuente deducciones

Pago a terceros

Licencias no remuneradas y permisos

Solicitud préstamo de calamidad

Solicitud préstamo de vivienda



Solicitud sustitución pensional

Solicitud de auxilio educativo para bachillerato

y / o educación especial

Auxilio de entierro y/o auxilio 12 meses

Inscripción a colegios

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010</b> <b>VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO:</b> <b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION:</b> <b>17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION:</b> <b>17-ENE-11</b>	

Aporte voluntarios  
 Novedades de nómina por embargo  
 Cargue de datos encargos temporales

Programación de vacaciones  
 Aplazamiento de vacaciones  
 Contabilidad de nómina y registro de  
 Consolidación de prestaciones sociales  
 Manejo de cesantías  
 Calculo de retención en la fuente procedimiento 1 y 2  
 Certificado de ingresos y retenciones  
 Deudas de trabajadores y ex trabajadores  
 Tramite de incapacidades

Cobro de incapacidades  
 Planeación y reconocimiento de horas extras laboradas  
 Liquidación de contrato

Desvinculación de trabajadores  
 Consolidación y provisiones de prestaciones sociales  
 Revisión de pie de nómina pago

En cuanto al tema de incapacidades se hizo una modificación del formato anterior, pero con el cambio de modalidad de radicación ya que no es el mismo, ya que anteriormente el proceso era personal consistía en:

El trabajador radica su incapacidad con el respectivo formato descargado de la página o intranet de ETB y anexa los siguientes documentos;



Incapacidad original  
 Copia de incapacidad  
 Copia de historia clínica si la EPS respectiva lo exige  
 Copia de cedula

Copia de carnet EPS  
 Copia de carnet ETB

Luego de la recepción se direcciona al área de talento humano donde la persona encargada según sea la EPS, se radicara directamente en la misma o sino el proceso se efectuara por medio de páginas habilitadas para este tipo de trámites y luego de liquidadas y pagadas , se procederá a llevar a historias laborales para su respectivo archivo.

Por último se relaciona el cronograma de actividades el cual controla los días que se prestó el debido acompañamiento a cada uno de los procesos realizados en el equipo de Gestión de Proyectos.

Cualquier información adicional se pueden comunicar con el área de Gestión del Talento Humano numero 2422793 preguntar por Luis Alejandro Martínez Ávila ó Viviana Margarita Arquez.



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>	<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	

PROGRAMA DE PASANTIAS (EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA ETB S.A. E.S.P)	HORAS A EJECUTAR : 600
ALUMNO: LUIS ALEJANDRO MARTINEZ AVILA	PROFESOR ENCARGADO ECCEI : OSCAR JAVIER FONSECA WILCHES
PROFESIONAL A CARGO : VIVIANA MARGARITA ARQUEZ (ETB)	PROGRAMA TECNOLOGIA GESTION DE PROCESOS INDUSTRIALES



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			
Fecha Inicial:	02/03/2015	04/08/2015	120
Fecha Final:	16/08/2015	20/02/2015	245
			600
			EJECUTADO
			POR EJECUTAR

NOMBRE DEL PLAN:	Implementación Modelo Operativo Gerencia de Gestión del Talento Humano.
OBJETIVO:	Implementar y mejorar los procedimientos del Dominio Gestión del Talento Humano.



	HORAS	ACTIVIDADES	AREA	RESPONSABLE		
M A R Z O	1	02/03/2015	5	Realización de talleres para la construcción de la información (responsabilidades específicas) (Equipo de selección y trabajadores de todas las Vicepresidencias)	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Sandra P. Silva Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	2	03/03/2015	5	Administración de las capacitaciones	Equipo Desarrollo Organizacional	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	3	04/03/2015	5	Gestión de los planes de desarrollo	Equipo Desarrollo Organizacional	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	4	05/03/2015	5	Gestión del Desempeño	Equipo Desarrollo Organizacional	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	5	06/03/2015	6	Inducción del Personal	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
			26			
	1	09/03/2015	5	Gestión de compensación	Dirección Administración del Talento Humano	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	2	10/03/2015	5	Gestión de los programas de Bienestar	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Estefany Dagand Diana Espitia
	3	11/03/2015	5	Administración de beneficios	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	4	12/03/2015	5	Definición de la estrategia del Talento Humano	Equipo de Gestión de Proyectos	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	5	13/03/2015	5	Gestión de la Cultura Organizacional	Equipo Desarrollo Organizacional	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
			25			
	1	16/03/2015	5	Diseño de Cargos	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	2	17/03/2015	5	Manejo ascensos y movimientos de personal	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Viviana Arquez Estefany Dagand Diana Espitia
	3	18/03/2015	5	Ajustar las actividades, documentación, controles, riesgos e indicadores que se requieran.	Todas las Direcciones y Equipos	Sandra P. Silva Roberto Rivera Viviana Arquez
	4	19/03/2015	5	Inducción del Personal	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Oscar Guerrero Luis Hernando Lesmes
	5	20/03/2015	6	Gestión de compensación		Andrea I Rodriguez
			26			
	1	23/03/2015	FESTIVO	N/A	N/A	N/A
	2	24/03/2015	5	Gestión de los programas de Bienestar	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Sandra P. Silva
3	25/03/2015	5	Procedimientos y actividades beneficios de trabajadores activos			
4	26/03/2015	5				
5	27/03/2015	6				
		21				
1	30/03/2015	5	Administración de beneficios	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	Sandra P. Silva Viviana Arquez	
2	31/03/2015	5	Definición de la estrategia del Talento Humano			
		10				
A B R I L	3	01/04/2015	5	Gestión de la Cultura Organizacional	Equipo de Gestion del Cambio y Cultura Organizacional	Roberto Rivera
	4	02/04/2015	FESTIVO	N/A	N/A	N/A
	5	03/04/2015	FESTIVO	N/A	N/A	N/A
			5			
	1	06/04/2015	5	Manejo ascensos y movimientos de personal		
	2	07/04/2015	5	Manejo ascensos y movimientos de personal		
	3	08/04/2015	5	Manejo ascensos y movimientos de personal		
	4	09/04/2015	5	Diseño de Cargos		Sandra P. Silva
	5	10/04/2015	6	Manejo ascensos y movimientos de personal	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	
			26			
	1	13/04/2015	5	Identificar y validar los ajustes que se requieran en la TRD		
	2	14/04/2015	5	Administración de las capacitaciones		Oscar Guerrero/ Luis lesmes
	3	15/04/2015	5	Gestión de los planes de desarrollo		
	4	16/04/2015	5	Gestión del Desempeño	Equipo de Gestion del Cambio y Cultura Organizacional	Claudia Lazaro
	5	17/04/2015	6	Inducción del Personal		
			26			
	1	20/04/2015	5	Gestión de compensación		
	2	21/04/2015	5	Gestión de los programas de Bienestar	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	
	3	22/04/2015	5	Administración de beneficios		
	4	23/04/2015	5	Definición de la estrategia del Talento Humano		
5	24/04/2015	5	Gestión de la Cultura Organizacional			
		25				
1	27/04/2015	5	Diseño de Cargos			
2	28/04/2015	5	Manejo ascensos y movimientos de personal			
3	29/04/2015	5	Iniciar el proceso de selección de consultoría para la ejecución de las siguientes fases del proyecto			
4	30/04/2015	6	Generación del Manual de Descripción, Roles y Perfiles de Cargo.	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano		
5	01/05/2015	FESTIVO	N/A	N/A	N/A	
		21				

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>	

M A Y O	1	04/05/2015	5	Identificación de Cargos Criticos y generación de planes de acción para cubrimiento	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano		
	2	05/05/2015	5	Establecimiento de planes de carrera y sucesión			
	3	06/05/2015	5	Aprobación de Manual y Documentos Anexos			
	4	07/05/2015	5	Definición del Plan de Implementación del nuevo Modelo Operativo			
	5	08/05/2015	5	Detalle de las actividades 3,4 y 5.			
	<b>TOTAL</b>			<b>25</b>			
	3	13/05/2015	5	Selección y contratación	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano		
	4	14/05/2015	5	procedimientos			
	5	15/05/2015	6	Selección de personal			
	<b>TOTAL</b>			<b>16</b>			
	1	18/05/2015	FESTIVO				
	2	19/05/2015	5	Iduccion de personal		Oscar Guerrero	
	3	20/05/2015	5	Atencion de requerimientos asociados a Talento Humano		Rosalba Manzanares	
	4	21/05/2015	5	Gestion del desempeño		Claudia Elena Lazaro	
	5	22/05/2015	6	Administracion de Capacitaciones		Oscar Guerrero/ Hernando Lesmes	
	<b>TOTAL</b>			<b>21</b>			
	1	25/05/2015	5	Manejo ascensos y movimientos de personal		Jose Tobias Betancourth	
	2	26/05/2015	5	Acompañamiento y desarrollo de procedimientos			
	3	27/05/2015	5	inducción de personal		Oscar Guerrero	
	4	28/05/2015	5	Atencion de requerimientos asociados a Talento Humano		Rosalba Manzanares	
	5	29/05/2015	6	Gestion del desempeño		Claudia Elena lazaro	
	<b>TOTAL</b>			<b>26</b>			
	J U N I O	1	01/06/2015	5	Administracion de las Capacitaciones		Oscar Guerrero/Hernando Lesmes
		2	02/06/2015	5	Gestión de compensación		Andrea Ivonne Rodriguez
		3	03/06/2015	5	Administracion de Nomina		Andrea Ivonne Rodriguez
		4	04/06/2015	5	Gestión de programas de bienestar		Sandra Silva y Azuka Perez
5		05/06/2015	6	Administracion de beneficios		Sandra Silva	
<b>TOTAL</b>			<b>26</b>				
1		08/06/2015	FESTIVO	N/A	N/A	N/A	
2		09/06/2015	5	Proceso de modelo de Gestion clima y cultura organizacional		Nataly Romero Portillo	
3		10/06/2015	5	Políticas y procedimientos		Nataly Romero Portillo	
4		11/06/2015	5	Actualizacion de datos		Nataly Romero Portillo	
5		12/06/2015	6	Definición de Formatos y listados		Nataly Romero Portillo	
<b>TOTAL</b>			<b>21</b>				
1		15/06/2015	FESTIVO	N/A	N/A	N/A	
2		16/06/2015	5	Administracion de Nomina		Reina Diaz	
3		17/06/2015	5	Gestion de programas de bienestar		Jose Tobias Betancourth	
4		18/06/2015	5	Administracion de Beneficios		Jose Tobias Betancourth	
5		19/06/2015	6	procedimientos		Jose Tobias Betancourth	
<b>TOTAL</b>			<b>21</b>				
1		22/06/2015	5	Funcionamiento de la herramienta Adonis		Elith Tatiana Rodgers	
2		23/06/2015	5	Apoyo a Gestion presupuestal		Elith Tatiana Rodgers	
3		24/06/2015	5	Tableros de indicador de procesos		Elith Tatiana Rodgers	
4		25/06/2015	5	Tableros de indicador de gestion Social		Elith Tatiana Rodgers	
5		26/06/2015	6	Informes mensuales de gerencia		Elith Tatiana Rodgers	
<b>TOTAL</b>			<b>26</b>				
1		29/06/2015	FESTIVO				
2		30/06/2015	5	Gestion organizacional		Elith Tatiana Rodgers	
<b>TOTAL</b>			<b>5</b>				

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01	
	PROCESO: <b>INVESTIGACIÓN</b>	FECHA DE EMISION: <b>17-ENE-11</b>	FECHA DE VERSION: <b>17-ENE-11</b>	

J U L I O	3	01/07/2015	5	Diseño del cargo			Elith Tatiana Rodgers	
	4	02/07/2015	5	Selección y contratación			Elith Tatiana Rodgers	
	5	03/07/2015	6	Inducción de personal			Elith Tatiana Rodgers	
	<b>TOTAL</b>			<b>16</b>				
	1	06/07/2015	5	Administración de capacitaciones			Jose Tobias Betancourth	
	2	07/07/2015	5	Flujo de proceso			Elith Tatiana Rodgers	
	3	08/07/2015	5	Documentación e indicadores			Elith Tatiana Rodgers	
	4	09/07/2015	5	Riesgos			Elith Tatiana Rodgers	
	5	10/07/2015	6	TRD			Elith Tatiana Rodgers	
	<b>TOTAL</b>			<b>26</b>				
	1	13/07/2015	5	Levantamiento de la información suministrada por el personal anterior, el cual llevaba el proceso de el beneficio otorgado convencionalmente por la empresa en su convenio colectiva	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano		Viviana Margarita Arquez Hammer Yesid Elith Tatiana	
	2	14/07/2015	5	Implementación de instructivos y formatos de solicitud de educación especial para hijo(a) de trabajador(a) y/o pensionado	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano		Viviana Margarita Arquez Hammer Yesid Elith Tatiana	
	3	15/07/2015	5	Funciones y procedimientos a realizar por el funcionario de ETB encargada del tema	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano		Viviana Margarita Arquez Hammer Yesid Elith Tatiana	
	4	16/07/2015	5	Procesos a seguir luego de la elaboración de manual de procedimientos establecidos por al dirección de desarrollo y bienestar de Talento Humano	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano		Hammer Yesid Elith Tatiana	
	5	17/07/2015	6	De acuerdo a todos los procesos y procedimientos establecidos por cada area se viene trabajando con la herramienta adonis, herramienta en la cual se van implementando los procesos que van quedando establecidos según el proceso	Dirección Desarrollo y Bienestar del Talento Humano		Elith Tatiana Rodgers	
	<b>TOTAL</b>			<b>26</b>				
	1	20/07/2015	FESTIVO					
	2	21/07/2015	5	Flujos de procesos			Elith Tatiana Rodgers	
	3	22/07/2015	5	TRD			Elith Tatiana Rodgers	
	4	23/07/2015	5	Levantamiento de la información suministrada por el personal anterior, el cual llevaba el proceso de el beneficio otorgado convencionalmente por la empresa en su convenio colectiva			Elith Tatiana Rodgers	
	5	24/07/2015	6	levantamiento de información de las diferentes áreas de la Toda la Gerencia de Gestion del Talento Humano			Elith Tatiana Rodgers	
<b>TOTAL</b>			<b>21</b>					
1	27/07/2015	5	Gestión del Cambio			Sandra Silva		
2	28/07/2015	5	Clima y Cultura Organizacional			Sandra Silva		
3	29/07/2015	5	Formación cultura y cambio organizacional					
4	30/07/2015	5	Seguimiento de los procesos establecidos en las diferentes áreas de la gerencia de talento humano			Viviana Margarita Arquez		
5	31/07/2015	6	Correcciones y fortalecimiento de el levantamiento de información de los departamentos de Clima y cultura organizacional					
<b>TOTAL</b>			<b>26</b>					
A G O S T O	1	03/08/2015	5	Correcciones y fortalecimiento de el levantamiento de información de los departamentos de Gestión del Cambio			Elith Tatiana Rodgers	
	2	04/08/2015	5	Aprobación de manuales y procedimientos del proceso de selección y contratación			Elith Tatiana Rodgers	
	3	05/08/2015	5	Aprobación de formatos Dirección de desarrollo y bienestar de Talento			Elith Tatiana Rodgers	
	4	06/08/2015	6	Socialización de los temas ejecutados a lo largo de la pasantía			Sandra Silva	
	5	07/08/2015	FESTIVO					
	<b>TOTAL</b>			<b>21</b>				
	1	10/08/2015	5	Administración de Capacitaciones			Elith Tatiana Rodgers	
	2	11/08/2015	5	Manual de funciones y procedimientos relacionados con el área de desarrollo y bienestar (Educación especial)			Elith Tatiana Rodgers	
	3	12/08/2015	5	Flujogramas de procesos			Elith Tatiana Rodgers	
	4	13/08/2015	5	Gestión de programas de bienestar			Elith Tatiana Rodgers	
	5	14/08/2015	6	Administración de Beneficios			Elith Tatiana Rodgers	
	<b>TOTAL</b>			<b>26</b>				
	1	17/08/2015	5	Gestión de programas de bienestar			Elith Tatiana Rodgers	
	2	18/08/2015	5	Procesos establecidos en el centro de servicios al trabajador en cuanto a beneficios convencionales			Elith Tatiana Rodgers	
	3	19/08/2015	5	Administración de beneficios			Elith Tatiana Rodgers	
	4	20/08/2015	5	Aprobación de Manual y Documentos Anexos			Elith Tatiana Rodgers	
	5	21/08/2015	5	TRD			Elith Tatiana Rodgers	
	<b>TOTAL</b>			<b>25</b>				
	1	24/08/2015	5	Gestión de programas de bienestar			Elith Tatiana Rodgers	
	2	25/08/2015	5	Visita de cierre retroalimentación de lo trabajado			Elith Tatiana Rodgers	
	3	26/08/2015	5	Ajustar las actividades, documentación, controles, riesgos e indicadores que se requieran.				
<b>TOTAL</b>			<b>15</b>					
<b>TOTAL</b>			<b>600</b>					
2	03/03/2015	5	Aprobación de los procedimientos de la GGTH	Gerente de Talento Humano		Eduardo Charry		
3	04/03/2015	5	Implementación y socialización de los procedimientos de la GGTH	Directora		Andrea I. Rodríguez		

	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>	

## CONCLUSIONES

Dentro de las conclusiones que se tuvieron a lo del programa de pasantías, al interior de la organización se tuvieron algunos inconvenientes, dentro de ellos fueron los tiempos que se establecieron desde el principio en el cronograma de actividades, ya que en la mayoría de agendamientos que se realizaban se aplazaban por cruces de reuniones de última hora; por ello varias áreas a las cuales se les realizó el levantamiento de la información quedaban inconclusas y no se podía presentar un plan completo para su aprobación.

Como en el área de Talento Humano existen varias direcciones, la dirección en la cual se pudo realizar un proceso más completo y rápido para su respectiva aprobación por parte de los directores fue el área de nómina, dado que como los procesos y actividades son más puntuales u operativos los distintos manuales y procedimientos fueron más precisos y más fáciles de estandarizar.

Por otra parte se deja claro que este programa que se viene realizando, tiene como fin implementar un nuevo sistema de información completo, sobre los procesos y actividades que se realizan al interior de la empresa específicamente en el Área de Talento Humano para beneficios de los trabajadores, y que a su vez promueva un mejoramiento a nivel social y económico de personas que conozcan la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.

Los objetivos planteados se llevaron a cabo en su gran mayoría, en las diferentes direcciones de la gerencia de Talento Humano y que en la actualidad todavía se están elaborando dado las distintas actividades que se están realizando en la organización dado a la época, por la cual se están realizando tanto auditorías externas como internas.



Se pudo evidenciar que dentro de lo propuesto desde su inicio se cumplió en su mayoría con las actividades propuestas.

Primero se cumplió con el levantamiento de la información de todas las direcciones durante el tiempo que se estableció para la duración de la pasantía, por otra parte lo que se busco fue que el estudiante a través de los conocimientos de personal profesional el pasante adquiriera conocimientos y experiencia para poder desarrollarlo en su área de trabajo o en experiencias futuras en la vida laboral.

Por último se tiene la satisfacción de haber adquirido unas bases de conocimientos a través del trabajo realizado durante el tiempo establecido por la universidad

Finalmente no me queda nada más que agradecer a todo el personal involucrado durante el acompañamiento a mis diferentes tutores que se vieron involucrados en este gran proceso donde se aprendieron grandes experiencias y conocimientos desconocidos.



	<b>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</b>		<b>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</b>	
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</b>	<b>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</b>	

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta J., Zárate T., Fischer A. (2014). Ba: espacios de conocimiento. Contexto para el desarrollo de capacidad de innovación. Un análisis desde la gestión del conocimiento. Consultado <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/view/797/775>

Arraut L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. Revista EAN No. 69. Bogotá.

Baena C. (2009). Guía para la Autoevaluación de la Gestión de la Innovación Empresarial.

Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión. © Instituto Andaluz de Tecnología. Consultado en <http://excelencia.iat.es/files/2012/08/GuiaevaluacionInnovacion.pdf>



Bitrán E., Benavente J. & Maggi C. (2011). Bases para una estrategia de innovación y competitividad para Colombia. Documento basado en Informe Final de Consultoría - Centro de Productividad

Universidad Adolfo Ibáñez, Chile. Consultado en <http://www.urosario.edu.co/ICTPI-11/Documentos/Estrategia-innovacion-Colombia-VDEF-Abstract-Bitra/>

Bou J. et al. (2000). La situación de la gestión de la calidad en la empresa cerámica. Grupo de Investigación en Gestión de Calidad y Estrategia Departamento de Administración de Empresas y Marketing. Unversitat Jaume I de Castellón, España. Disponible en

[http://www.ces.gva.es/pdf/trabajos/articulos/revista\\_24/art2-rev24.pdf](http://www.ces.gva.es/pdf/trabajos/articulos/revista_24/art2-rev24.pdf) consultado el 8 de noviembre de 2014

Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Uypal 2ª.ed. Caracas.

	<p>ACTUALIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA GERENCIA DE GESTION</p>		<p>CODIGO: FR -IN-010 VERSION: 01</p>	
	<p>PROCESO: INVESTIGACIÓN</p>	<p>FECHA DE EMISION: 17-ENE-11</p>	<p>FECHA DE VERSION: 17-ENE-11</p>	