

GESTIÓN DE LAS NOVEDADES EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE AVIANCA
S.A ZONA ORIENTE CON LA APLICACIÓN DEL SOFTWARE SAP SUCCESS FACTOR

TATIANA ANDREA NEIRA ROMÁN

000257670

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERIA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2019

GESTIÓN DE LAS NOVEDADES EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE AVIANCA
S.A ZONA ORIENTE CON LA APLICACIÓN DEL SOFTWARE SAP SUCCESS FACTOR

TATIANA ANDREA NEIRA ROMÁN

Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de

INGENIERO INDUSTRIAL

Directora

MSc. Lupita Serrano Gómez

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERIA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2019

Copyright © 2019 Tatiana Andrea Neira Román. Todos los derechos reservados.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	x
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	12
1.1 Estructura Organizacional	12
1.2 Reseña histórica	13
1.3 Descripción del área específica del trabajo	14
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	16
3. ANTECEDENTES	21
4. JUSTIFICACIÓN	22
5. OBJETIVOS	24
5.1. Objetivo General	24
5.2. Objetivos Específicos	24
6. MARCO TEÓRICO	25
6.1. Talento humano	25
6.2. Objetivos del Talento Humano	26

6.3. Novedades de Talento Humano.....	28
6.4 Software Success Factors	29
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
8.1 Procesos y novedades cargo aprendiz socio de negocio del área de talento humano.....	34
8.2 Documentación para gestionar procesos con Success Factors SAP de Avianca S. A.....	45
8.3 Sensibilización y capacitación en el uso de mejores prácticas para la gestión de novedades.....	47
8.4. Apoyo en la ejecución de actividades del socio de negocio zona oriente de Avianca S. A.....	52
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
10. LISTA DE REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	60

Lista de Figuras

<i>Figura 1. Organigrama empresarial</i>	13
<i>Figura 2. Retiro de Cesantías</i>	35
<i>Figura 3. Solicitud préstamo</i>	37
<i>Figura 4. Afiliación caja de compensación</i>	40
<i>Figura 5. Teleconferencia de ventanilla</i>	50

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Modalidades de contrato</i>	17
Tabla 2. <i>Información solicitada para la relación de incapacidades</i>	44
Tabla 3. <i>Plan de capacitaciones Plataforma SAP Success Factor</i>	49

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: GESTIÓN DE LAS NOVEDADES EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE AVIANCA S.A ZONA ORIENTE CON LA APLICACIÓN DEL SOFTWARE SAP SUCCESS FACTOR

AUTOR(ES): Tatiana Andrea Neira Roman

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Lupita Serrano Gómez

RESUMEN

El presente Trabajo plasma las novedades que se presentan en el área de Talento Humano de Avianca S.A en la Zona oriente de Colombia y la nueva implementación de la herramienta Success Factor (SAP), la cual permite administrar de una forma más sencilla los procesos de Talento Humano. En este documento se deja plasmado mediante diagramas de flujo los 6 procesos realizados directamente en ventanilla, permitiendo un trabajo óptimo al que aspira la compañía. Para la adaptación del personal con la herramienta SAP se realizó un manual paso a paso de las novedades de talento humano que se pueden autogestionar, para afianzar el conocimiento de SAP se llevó a cabo un plan de capacitación de la plataforma con un alcance en la zona oriente y las ventanillas de Barranquilla, Medellín, Bogotá, Pereira y Cali. La adquisición de esta tecnología en la empresa brinda a los trabajadores fluidez en el desarrollo de las actividades administrativas brindando la oportunidad de realizarlo en cualquier horario y lugar.

PALABRAS CLAVE:

Novedades, Success Factor (SAP), Talento Humano, Nómina, Capacitación

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: MANAGEMENT OF NEW DEVELOPMENTS IN THE HUMAN TALENT AREA OF AVIANCA S.A. EASTERN ZONE WITH THE APPLICATION OF SAP SUCCESS FACTOR SOFTWARE

AUTHOR(S): Tatiana Andrea Neira Roman

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Lupita Serrano Gómez

ABSTRACT

This work captures the novelties that are presented in the Human Talent area of Avianca SA in the Eastern Zone of Colombia and the new implementation of the Success Factor (SAP) tool which allows to manage a simpler form. Talent processes Human This document shows the flow chart of 6 processes performed directly at the window, the optimal work of the company. For the adaptation of the personnel with the SAP tool, a step-by-step manual was made of the novelties of the human talent that can be self-managed, for the knowledge of SAP a platform training plan is carried out with a scope in the eastern zone and the windows of Barranquilla, Medellín, Bogotá, Pereira and Cali. The acquisition of this technology in the company helps in the fluency in the development of administrative activities by providing the opportunity to do it at any time and place.

KEYWORDS:

News, Success Factor (SAP), Human Talent, Paysheet, Training

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se deriva de la realización de las prácticas profesionales en la empresa Avianca S.A, apoyando el área de Talento Humano (TH) para el socio de negocio de la zona oriente de Colombia. Esta área es fundamental en toda organización para reclutar y mantener personal con bases sólidas y competencias acordes al nivel de exigencia de la empresa; por ello se han desarrollado herramientas digitales que soporten esta gestión de manera eficiente y permitan una administración del TH más ágil y sofisticada.

A nivel mundial aplicaciones corporativas como SAP SuccessFactors se han desarrollado para potencializar la capacidad de los colaboradores en las compañías, buscando promover el buen manejo de los procesos internos y administrativos de acuerdo con los objetivos globales del personal en las organizaciones. Es así como Avianca S.A ha querido implementar dentro de su estrategia empresarial el uso de este software dando respuesta a sus requerimientos de gestión en el área de talento humano de la compañía.

El objetivo de la presente práctica empresarial es gestionar las novedades en el área de talento humano de Avianca S.A, de la zona oriente de Colombia, en el cargo aprendiz socio de negocio con la herramienta SAP Success Factors, para lo cual se inicia realizando un seguimiento detallado del software y sus aplicaciones, apoyado en un diagnóstico de los procesos, reportes y actividades que se ejecutan en el puesto de interés, luego se diseñó la documentación pertinente de los manuales de SAP Success factors, de tal forma que se permita realizar las tareas

administrativas que cada empleado ejecuta, posibilitando llevar la gestión de cada persona bajo una estrategia empresarial unificada y logrando que cada colaborador gestione sus solicitudes de una forma más ágil y eficaz en el proceso.

Para asegurar que el manual llegue a todos los colaboradores de la zona se realizaron capacitaciones donde se buscaba sensibilizar a cada empleado sobre el uso de esta nueva herramienta con soportes documentados y con el fin de mejorar su aplicación.

Con estas estrategias se logra mitigar las quejas de los colaboradores presentadas en ventanilla por la falta de conocimiento de la herramienta y/o las molestias al no lograr realizar sus gestiones y solicitudes, siendo esta una función de la compañía, al realizar todo lo que esté en sus manos para crear una buena implementación y aceptación del software en todo su personal y aportando a la empresa para gestionar de manera más ágil, oportuna y eficiente su talento humano.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Aerovías del Continente Americano S.A. tiene como objetivo principal la explotación comercial de los servicios de transporte aéreo en todas sus ramas y de los servicios postales en todas sus modalidades, actualmente cuenta con 21.061 trabajadores. Tiene como misión conectar al mundo con Latinoamérica a través de transporte aéreo de pasajeros y carga, buscando dar siempre lo mejor, su visión a largo plazo es ser la aerolínea latinoamericana preferida y esto lo logrará con la mejor gente y tecnología para brindar una experiencia excepcional.

Entre su funcionamiento se destacan vuelos directos a 108 destinos en 26 países de América y Europa, atendidos mediante una moderna flota de 189 aeronaves de corta, con 6000 vuelos semanales en el mundo, mediana y larga capacidad. Además, desde el año 2012 Avianca S.A es miembro de la red global de aerolíneas grupo *Star Alliance*, teniendo desde el año 2011 el programa de viajero frecuente *Lifemiles* con más de 4,6 millones de socios actualmente y una demanda de acciones con dividendo preferencial de más de 2,8 billones de pesos equivalentes a 5 veces el monto base ofrecido (Avianca S.A, 2018).

1.1 Estructura Organizacional

Actualmente se cuenta con un número de 21.061 trabajadores y con la estructura organizacional mostrada en la Figura 1, la cual se divide en 5 áreas dedicadas a los negocios y 7 áreas dedicadas al soporte donde se encuentra una subárea de talento humano

dirigida por un vicepresidente senior, mientras toda esta estructura funcional es supervisada por un director ejecutivo (CEO- Chief Executive Officer).

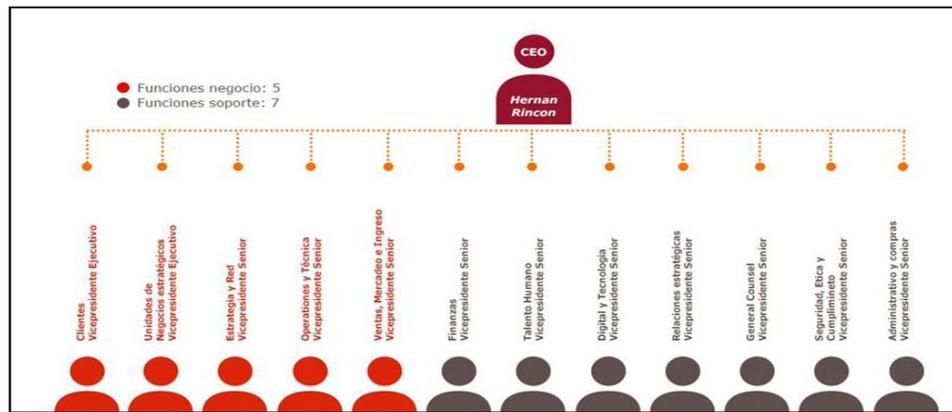


Figura 1. Organigrama empresarial

Fuente: (Avianca S.A, 2018)

1.2 Reseña histórica

La Aerolínea Bandera de Colombia, fue fundada el 5 de diciembre de 1919 bajo la razón social Sociedad Colombiana Alemana de Transporte Aéreo, SCADTA

1940: El 14 de junio de 1940 se constituyó Aerovías Nacionales de Colombia S.A. – Avianca, razón social que resultó de la integración de SCADTA y la compañía Servicio Aéreo Colombiano – SACO.

1981: Las posibilidades de servicio en tierra para los pasajeros en Bogotá se ampliaron gracias a la construcción y puesta en servicio del moderno Terminal Puente Aéreo de Avianca, desde donde se sirvieron inicialmente las rutas a Miami, Nueva York, Cali, Medellín, Pasto y Montería.

2010: Integración entre Avianca y TACA Airlines. En febrero los inversionistas oficializaron la unión estratégica de sus negocios. Por parte del Grupo TACA se incluye a las aerolíneas TACA International, y su participación en Lacsá, TACA Perú, Aviateca, Sansa, La Costeña, e Isleña. Por parte de Avianca, a Avianca, Tampa Cargo y AeroGal.

2012: El 21 de junio, Avianca y TACA Airlines ingresan oficialmente a Star Alliance, la red global de aerolíneas más importante del mundo en términos de vuelos diarios, cubrimiento y servicios, multiplicando las opciones y ventajas para los viajeros.

2013: Las aerolíneas Integradas bajo Avianca Holdings S.A presentan su marca comercial única Avianca; Avianca Holdings finalizó con éxito la emisión de bonos en el mercado internacional por un monto de US\$ 300 millones de dólares; Avianca Holdings emite USD en aproximadamente US\$ 408 millones de dólares en la bolsa de valores de Nueva York

2015: Avianca firma con nuevo socio estratégico de LifeMiles: Advent International

2017: Lanzamiento de las rutas de Bogotá – Montevideo y Bogotá-Boston optimizó y controló la producción y la calidad y se viene haciendo las mejoras para un mercado más racional, logrando consolidarse como la primera empresa avícola del país. (Avianca S.A, 2018).

1.3 Descripción del área específica del trabajo

El área específica de trabajo es Talento Humano a cargo de Giselle Aguilar Socio de Negocio Analista Socio de Negocio Zona Oriente, encargada de las bases: Bucaramanga, Barranca, Yopal, Cúcuta y Villavicencio cuyo objetivo principal es coordinar, ejecutar y

prestar orientación técnica sobre actividades de administración de personal, apoyada por la aprendiz asignada en la Ciudad de Bucaramanga en el punto de venta de la Calle 52 # 35^a – 29 siendo los empleados los potenciales clientes en donde se busca el bienestar de ellos dentro y fuera de la empresa, atendiendo sus requerimientos y necesidades.

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Actualmente en Avianca S. A se consolida un modelo de gestión robusto y comprometido con el cubrimiento de las necesidades operacionales, administrativas y de servicio de la compañía en el área de talento humano, pues es considerado como un factor clave del éxito en el proceso de atracción y retención en toda la estrategia de la empresa.

El nuevo modelo de gestión de talento humano permite fortalecer la organización contando con tres roles fundamentales, a saber.

- Socios de negocios: ofrecen soluciones avanzadas de talento humano a la organización y a sus líderes de cada unidad, asegurando la orientación del negocio.

A través de la Vicepresidencia de Talento Humano se lleva a cabo la implementación y seguimiento de todos los procesos y estrategias definidas. Para cada área de la organización existe un socio de negocios.

- Centros operacionales: se encargan de habilitar las actividades operativas de la organización como procesos de certificaciones laborales, vacaciones, nómina o afiliaciones al sistema de seguridad social.

- Centros de expertos: administran la gerencia de desempeño y por tanto, definen reglas de conducta, administran planes de compensación y beneficios, planes de desarrollo humano y desempeño de cada área.

En la empresa se encuentran vinculadas 21.061 personas, con diferente tipo de contrato, como se observa en la Tabla 1 y se realizan nuevas contrataciones que permiten

dar respuesta a las necesidades de la organización y contribuir al desarrollo de las regiones donde operan. Cada una de las explicaciones de la modalidad de contrato, se describen conforme al Código Sustantivo de trabajo.

Tabla 1 *Modalidades de contrato*

TIPO	HC	DEFINICIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Contrato temporal	463	Contrato para labores ocasionales o transitorias, de reemplazar temporalmente el personal, por aumento de producción y ventas, el término fijo podrá ser inferior a un (1) año.	Prestaciones de contrato a término fijo	Corta duración, poco sentido de pertenencia por parte del trabajador
Contrato termino fijo	667	Contrato por escrito cuya duración no puede ser inferior a un (1) año, ni superior a tres (3), pero es renovable indefinidamente	El trabajador tiene estabilidad real por el tiempo pactado y no implica indemnización alguna por la expiración del contrato	Desgaste administrativo por el control de los vencimientos y el empleado se sentirá desmotivado sin sentido de pertenencia
Termino fijo-integral	168	Contrato por escrito cuya duración no puede ser inferior a un (1) año, ni superior a tres (3), pero es renovable indefinidamente y que devenga más de 10 salarios mínimos	Ventajas del contrato a término fijo normal, salario superior a 10 salarios mínimos y se van pagando todas las prestaciones como primas, cesantías, entre otros	Desgaste administrativo por el control de los vencimientos y el empleado se sentirá desmotivado sin sentido de pertenencia
Termino fijo-ley 50	4094	Contrato por escrito cuya duración no puede ser inferior a un (1) año, ni superior a tres (3), pero es renovable indefinidamente y que labora 48 horas a la semana	Ventajas del contrato a término fijo, el empleador da dos horas semanales para la realización de actividades propias del trabajador o para capacitación	Desgaste administrativo por el control de los vencimientos y el empleado se sentirá desmotivado sin sentido de pertenencia
Termino indef-contrato integral	190	Contrato con duración que no está determinada por la de la obra o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio, cuyas horas trabajadas semanalmente son superior a 48 y salario superior a 10 salarios mínimos	Mayor estabilidad y productividad para las partes, dos horas para diligencias personales o capacitaciones al empleador, salario devengado alto por pago de prestaciones	Alto costo si se decide retirar a una persona con muchos años con este tipo de contrato, incluyendo indemnización por las horas no otorgadas por Ley 50
Termino indef-ley 50	1787	Contrato con duración que no está determinada por la de la obra o la naturaleza de la labor	Mayor estabilidad y productividad para las partes, dos horas para	Alto costo si se decide retirar a una persona con muchos

		contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio, cuyas horas trabajadas semanalmente, son superior a 48	diligencias personales o capacitaciones al empleador	años con este tipo de contrato, incluyendo indemnización por las horas no otorgadas por Ley 50
Termino indef-tradicional	189	Contrato con duración que no está determinada por la de la obra o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio.	Mayor estabilidad y productividad para las partes.	Alto costo si se decide retirar a una persona con muchos años con este tipo de contrato

Fuente: Autora a partir del Código Sustantivo del Trabajo

Avianca en su estrategia para comprometer al mejor talento, implementa SAP Success Factors, la cual es una herramienta para potenciar la capacidad en la gente; con esta implementación la empresa reafirma su posición como una de las compañías que se transforman digitalmente para optimizar sus procesos. Esta herramienta facilita los procesos internos y administrativos a sus colaboradores y permite así un desarrollo más eficiente de sus capacidades.

Este software llegó a la empresa el cinco de Julio de 2018, SAP permite el autoservicio de los procesos de talento humano, logrando empoderar ágilmente y rápidamente los requerimientos de cada colaborador, esta herramienta está disponible a toda hora y desde cualquier parte del mundo. Algunas de las acciones que se pueden realizar son:

- Aplicar y consultar el estatus de una vacante
- Conocer los expedientes laborales y actualizar información personal
- Solicitar vacaciones y permisos
- Solicitar boletas de pago, cartas y certificados laborales
- Gestionar beneficios y beneficiarios

- Auxilios educativos y médicos
- Reconocer compañeros

Implementar una herramienta como SAP promete muchos beneficios para la empresa, pero se identificó mediante un diagnóstico, durante el desarrollo de la práctica en el cargo de aprendiz socio de negocio, que se requería un cambio en el flujo de trabajo para que este software sea realmente efectivo permitiendo que se mejoren los rendimientos en el área de talento humano y que los trabajadores cuenten con la información necesaria sobre su proceso de contratación, salarios y prestaciones logrando así que la herramienta logre su propósito.

Se identificaron dificultades en los colaboradores para solucionar sus propios requerimientos por SAP, esto por la falta de capacitaciones y manuales que entreguen el paso a paso de cómo funciona la herramienta; todo ello se evidenció en razón a las llamadas y a los comentarios realizados en la ventanilla para pedir asesoramiento sobre esta, causando baja eficiencia en el área de talento humano; pues las consecuencias de no realizar bien las gestiones que anteriormente se realizaban con apoyo de la aprendiz, y que en la nómina de la quincena, no se veían reflejados los pagos de dichas solicitudes. Es crítico que sucedan estas situaciones en la empresa, debido a que es función de la compañía realizar todo lo que este en sus manos para realizar una buena implementación y aceptación del software.

Ahora bien, en relación con la tasa de rotación del personal de la empresa se diagnostica que se ha presentado una mejora en este indicador, el cual pasó de una rotación

de 18.34 % en 2015 a 16.6% en el año 2016, este resultado fue obtenido gracias a la buena implementación de estrategias para desarrollar y comprometer al talento humano.

3. ANTECEDENTES

La implementación de SAP Success Factors en Avianca se realizó el 25 de julio de 2018, con el fin de facilitar los procesos internos y administrativos a sus colaboradores y permitir así un desarrollo más eficiente de sus capacidades. Con esta implementación de SAP, la aerolínea logra estandarizar la forma de administrar el talento humano, fomentando aptitudes en sus colaboradores para alinearlos con los objetivos de la empresa e impulsar en los empleados las diferentes oportunidades que esta herramienta digital ofrece.

SAP ayuda a las organizaciones a funcionar mejor empoderando a las personas a trabajar juntas con más eficiencia y a usar el conocimiento de negocios en forma más eficaz para mantenerse a la delantera de la competencia. Cuando se implementa el software en las empresas es necesario comenzar con un plan de entrenamiento para el equipo. La capacitación no es solo importante para el uso de la herramienta, si no para la adaptación efectiva.

En Avianca se comunicó la información por medio de videos didácticos, donde se explicaba a grandes rasgos las gestiones que se lograrían con esta herramienta, pero la falta de entrenamiento adecuado lleva a que las personas recaigan en sus actividades previas, prefiriéndolas por ser conocidas y menos complejas de adoptar. La implementación de este software en la gestión de talentos ha demostrado un mayor aprovechamiento y rapidez en la planificación de las funciones de recursos humanos de las empresas, ya que facilita tanto la organización del recurso humano adquirido como la búsqueda de talento en el mercado, es decir, las decisiones ejecutivas son más fáciles y rápidas de tomar por el SAP debido a que permite la transferencia y almacenamiento de datos en la nube.

4. JUSTIFICACIÓN

La gestión del capital humano por SAP Success Factors permite el manejo de diferentes tareas administrativas que son adaptadas de acuerdo a la política de la empresa, de modo que de manera global esto permite la organización de una estrategia empresarial unificada del talento humano. Dependiendo del tamaño de la empresa, los diferentes módulos serán seleccionados y definidos de acuerdo al número de empleados y las actividades realizadas, pero para digitalizar y optimizar el rendimiento del personal en una organización es necesario inicialmente capacitar al personal con el software para así lograr la comunicación e integración global de los datos para cada área de trabajo de Avianca S.A.

El paso a paso para cada perfil de Avianca S.A del software Success Factors se hace necesario para lograr el buen autoservicio de los procesos de Talento Humano, empoderando ágil y fácilmente los requerimientos personales de cada colaborador, a través de esta herramienta que está disponible a toda hora. Estos instructivos buscan mejorar el desempeño de las actividades que cada colaborador debe realizar, siendo indispensable que llegue a mano de todos los trabajadores de la empresa, para evitar las inconformidades por la falta de conocimiento en el uso del software.

De igual manera, realizar capacitaciones es una estrategia mediante la cual el personal adquiere y desarrolla los conocimientos y habilidades para gestionar sus solicitudes utilizando directamente y eficientemente la herramienta sin complicaciones o errores. Es por tanto, importante el desarrollo de la presente práctica empresarial debido al apoyo que se realiza en la gestión de novedades de los diferentes procesos de talento

humano, apoyando al personal con el paso a paso de cada solicitud y capacitándolo para el buen uso de la herramienta SAP Success Factors.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Gestionar las novedades del área de talento humano de Avianca S.A zona oriente asignadas al cargo de aprendiz socio de negocio, con el propósito de lograr la aplicación eficiente de la herramienta Success Factors SAP.

5.2. Objetivos Específicos

- Identificar y ejecutar los procesos, actividades, reportes e informes, y las novedades que se generan en el día a día en el desarrollo del cargo aprendiz socio de negocio del área de talento humano.
- Diseñar la documentación pertinente para mejorar las gestiones que se realizan con la herramienta Success Factors SAP de Avianca S.A.
- Capacitar y sensibilizar al personal en el uso de mejores prácticas para la gestión de novedades del área de talento humano de Avianca S.A. zona oriente.
- Apoyar la ejecución de actividades del cargo Socio de Negocio en la zona oriente de Avianca S.A.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Talento humano

El tener la persona idónea requiere de un proceso de reclutar, seleccionar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajo competitivos. Por ello, se considera al talento humano no sólo como un recurso sino como el capital más importante para las organizaciones, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad se utiliza el término talento humano más que recurso, ya que todas las personas poseen talentos y debe existir una correcta administración de este (Rodríguez, 2015).

En las organizaciones la pérdida de capital, equipos, maquinarias tiene solución como la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo para recuperar esos recursos en caso de daño o pérdida; pero, cuando existe la fuga del talento humano, estas vías de solución no son posibles de adoptar, ya que compensar la pérdida de un capital humano realmente requiere de esfuerzo y dinero.

Los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa. Por tanto, cada uno de los componentes que forman la empresa debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; el tratamiento del talento humano como capital humano, que debe considerarse de real importancia por sus capacidades, sus aptitudes, por valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza, labor que debe ser reconocida por parte de la organización para que se esté se encuentra a gusto al trabajar.

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente. (Chavéz L. M., 2016)

6.2. Objetivos del Talento Humano

Dentro de los objetivos del área de talento humano se encuentran: el ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, proporcionar competitividad a la organización con personas idóneas y motivadas, incrementar la satisfacción en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, generar cambios en los procesos y en la forma de hacer las cosas, mantener políticas éticas y de transparencia, y diseñar el trabajo individual y en equipo, entre otras (Chavéz, 2016).

Como herramienta digital el software SAP permite una mejor evaluación, seguimiento y desarrollo del talento humano de una empresa, de este modo el funcionamiento interno de una compañía es más eficaz a la hora de gerenciar y administrar los procesos de la gestión de capital humano. En este sentido se trabajan 10 módulos descritos a continuación, que buscan alcanzar los objetivos inmersos en la gestión del talento humano:

- ✓ Central del empleado: actúa como una base de datos de colaboradores que incluye cargos, fechas de vinculación, despidos y remuneración para cada región.
- ✓ Objetivos y metas: permite organizar las metas de los empleados y grupos de colaboradores de modo que se visualice la alineación respecto a los objetivos globales de la compañía.
- ✓ Desempeño: la contribución y avances de cada empleado son aquí evaluadas.
- ✓ Reclutamiento: ayuda a optimizar el proceso de selección de personal.
- ✓ Aprendizaje: espacio para el aprendizaje, crecimiento y actualización profesional.
- ✓ Sucesión: ayuda a planificar la rotación y cubrimiento del personal.
- ✓ Compensación: para organizar la implementación de estrategias de compensación de acuerdo a los desempeños y logros a nivel de metas laborales.
- ✓ JAM: red empresarial para intercambiar información como ideas y estrategias para mejorar la gestión del TH a nivel de una red social.
- ✓ Reportes: para evidenciar los reportes y analizar las consecuencias dentro de la compañía.
- ✓ Análisis de la fuerza laboral: permite el análisis general de la fuerza laboral (*headcount*).

6.3. Novedades de Talento Humano

Dentro de las novedades que se presentan en el área de talento humano en una organización se encuentran las referidas a continuación.

- **Novedades de personal:** Cualquier hecho o concepto que pueda modificar la nómina. Existen novedades externas e internas.
- **Accidente Laboral:** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo
- **Aportes Parafiscales:** Son los gravámenes establecidos con carácter obligatorio por la Ley, que afectan a un determinado y único grupo social y económico y se utilizan para beneficio del propio sector. Para el caso de las contribuciones parafiscales de la protección social, debe entenderse aquellas destinadas a la financiación del funcionamiento y las prestaciones derivadas de la protección social, ya sea que estén a cargo de los empleadores, de los trabajadores o de ambos
- **Licencias:** separación transitoria del Funcionario Público del ejercicio del empleo por solicitud propia, por enfermedad o por maternidad, los tipos de licencia son: a.) Licencia Ordinaria: es la que solicita el empleado por fuerza mayor o caso fortuito al empleador, quien decide la oportunidad de concederla, teniendo en cuenta las necesidades del servicio; b) Licencia Remunerada por enfermedad general: es la que el concede la EPS al trabajador cuando tiene una inhabilidad física o mental que le

impide desempeñar temporal o permanente su profesión u oficio habitual; c).

Licencia remunerada por maternidad: es la concede la EPS a toda trabajadora en estado de embarazo por el término de noventa y ocho (98) días, remunerada con el salario que devenga al disfrutar el descanso.

- **Nómina:** Proceso mediante el cual se realiza la ejecución del pago de los salarios, las prestaciones sociales y diferentes novedades (devengados y deducciones) derivadas de la actividad dinámica de los servidores públicos de acuerdo con la normatividad vigente
- **Prestaciones Sociales:** Corresponde al reconocimiento y pago que se hace a los funcionarios por concepto del régimen prestacional establecido en la ley; para la liquidación de las prestaciones sociales no podrán incluirse factores salariales diferentes a los expresamente señalados en el Decreto 1045 de 1978. Las Prestaciones Sociales a que tienen derecho los empleados públicos corresponden a: Vacaciones, Prima de Vacaciones, Bonificación por Recreación, Prima de Navidad, Auxilio de Cesantía, Auxilio por enfermedad, Auxilio por Maternidad, Indemnización por accidente de trabajo o enfermedad profesional, calzado y vestido de labor. (Avianca S.A, 2018).

6.4 Software Success Factors

Success Factors es un software de recursos humanos enfocado en la gestión del capital humano (HCM, Human Capital Management). Permite realizar las tareas administrativas que cada empleado conlleva, bajo las normativas legales y de la empresa. Además, posibilita llevar la gestión de cada persona bajo una estrategia empresarial

unificada. Su fin es poder controlar el desempeño de la estrategia individual y global, y analizar la situación presente para llegar a planificar la futura.

SuccessFactors es una apuesta de SAP para los RRHH basada en la nube. Sin embargo, este sistema compite con otros que ofrecen sus soluciones también *on-premise*. Aunque su mayor competidor es *Workday*, en la Guía de Software RRHH se comparan las opciones del software más destacados en la gestión de recursos humanos.

El sistema de RRHH SuccessFactors está compuesto por 10 módulos, lo que permite a las empresas contratar los módulos que prevea utilizar. Dependiendo del tamaño de la empresa, las necesidades serán diferentes, y la profundidad o extensión del software también. Dentro de los módulos se tienen:

Employee Central (portal del empleado): los empleados pueden tener toda su información actualizada en el portal. Aporta una visión general a sus delegados, podrán utilizar la información para gestionar las competencias y conocimientos de cada uno. Además, facilita cuestiones administrativas como peticiones de bajas, solicitud de vacaciones, registro de actas de reuniones, entre otras.

Recruiting (reclutamiento): agiliza todo el proceso de selección con una búsqueda optimizada y gestión de talentos, tanto de manera interna como externa. Permite a los responsables valorar a los candidatos, incluso desde su dispositivo móvil, hasta llegar a la persona correcta para el puesto correcto.

Onboarding (proceso de integración): facilita la inclusión de los nuevos empleados en la empresa, el equipo y en su nuevo rol de trabajo. Así, las empresas apreciarán que la efectividad y contribución del nuevo trabajador llega en menor periodo de tiempo.

Learning (formación): los empleados pueden acceder a contenidos de formación. Los responsables asignarán el contenido adecuado a la persona o grupo que lo necesite, dependiendo de la información de los perfiles de los trabajadores, las competencias actuales y las necesarias. Posibilidad de desarrollo de carrera, seguimiento de la evolución y valoración de la consecución de la actividad.

Performance & Goals (desempeño y objetivos): con la conexión online de todos los empleados, los delegados tienen la posibilidad de definir los objetivos y seguir el desempeño de los mismos. Generan retroalimentación en los empleados, además de motivación, ya que los reconocimientos son vistos por todos.

Compensation (compensación): ligada a la función anterior, con el control y registro del buen desempeño de los objetivos, las empresas pueden administrar y entregar de forma eficiente las compensaciones a sus empleados. Evitando pagar más a personas que realmente no están cumpliendo con su trabajo.

Succession & Development (sucesión y desarrollo): analiza detenidamente los empleados con los que cuenta la empresa y descubre los talentos entre ellos. Esta función está enfocada a poder elegir los mejores trabajadores para suceder los puestos directivos. Además de seleccionarlos, poder desarrollar las nuevas competencias en función de la futura posición.

Workforce Analytics (análisis fuerza de trabajo): opciones de análisis con todas las funcionalidades y usuarios. Proporciona el control de la fuerza de trabajo de la empresa y la definición de los objetivos, de la empresa de manera real.

Workforce Planning (planificación fuerza de trabajo): analiza tu fuerza de trabajo, número de empleados, puestos de trabajos, que se tienen en la actualidad y crea simulaciones a futuro. Situaciones futuras a 3, 5 o incluso 10 años, permite definición y previsión de la fuerza de trabajadores de una empresa.

SAP JAM (red social empleados): con SAP JAM los empleados de las empresas tienen la posibilidad de colaborar de forma más cercana y personal entre ellos. Es una red social para la organización, que permite mejorar las relaciones profesionales internas. Compartir conocimientos y contenido en diferentes formatos (EKCIT, 2018).

7. DISEÑO METODOLÓGICO

El Diseño metodológico de la práctica es de tipo descriptivo, la finalidad está en gestionar las novedades del área de talento humano de Avianca S.A, de lo que corresponde a toda la Zona oriente.

La metodología para cumplir con los objetivos establecidos parte de la realización de un diagnóstico de los procesos, reportes y actividades que se ejecutan en el puesto de aprendiz, para conocerlas y luego ejecutarlas de acuerdo con los requerimientos diarios de novedades presentadas. Luego, se diseña la documentación pertinente de manuales instructivos del Software SAP Success Factors y las gestiones que se puedan realizar.

Transversalmente se capacita y se sensibiliza al personal del uso de la herramienta para lograr que se realicen ágilmente las gestiones del departamento de Talento Humano. Además, se apoya en el día a día, las actividades que el socio de negocio en ventanilla de talento humano en la ciudad de Bucaramanga solicite y estén dentro del ejercicio profesional.

8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presenta inicialmente la identificación de los trámites, procesos e informes manejados en la gestión de TH de Avianca S. A., siendo que a seguir se diseñó la documentación referente al cargo de interés (aprendiz socio de negocio) y la capacitación y sensibilización mediante la cual se pretendió mejorar la gestión de capital humano de la compañía.

8.1 Procesos y novedades cargo aprendiz socio de negocio del área de talento humano

La ventanilla de Servicio de Talento Humano de la zona oriente se encuentra en la ciudad de Bucaramanga, la aprendiz es quien se encuentra a cargo de cumplir todos los procesos, reportes y actividades que se desarrollan en el centro de servicios, esto bajo la supervisión y apoyo del socio de negocio. A continuación se presentan los procesos y novedades del área.

Solicitud Carta de Cesantías. El proceso para retirar las cesantías se observa en la figura 2, inicia cuando el empleado solicita a ventanilla de talento humano el formato de solicitud (anexo A), en este debe especificar además de su información personal, el monto solicitado, el fondo donde tiene sus cesantías y el motivo de la solicitud. En la segunda hoja del formato se encuentran los documentos que se deben anexar de acuerdo con el motivo del retiro de cesantías, cabe resaltar que el saldo disponible en el fondo de cesantías para retiro debe ser validado directamente por el colaborador.

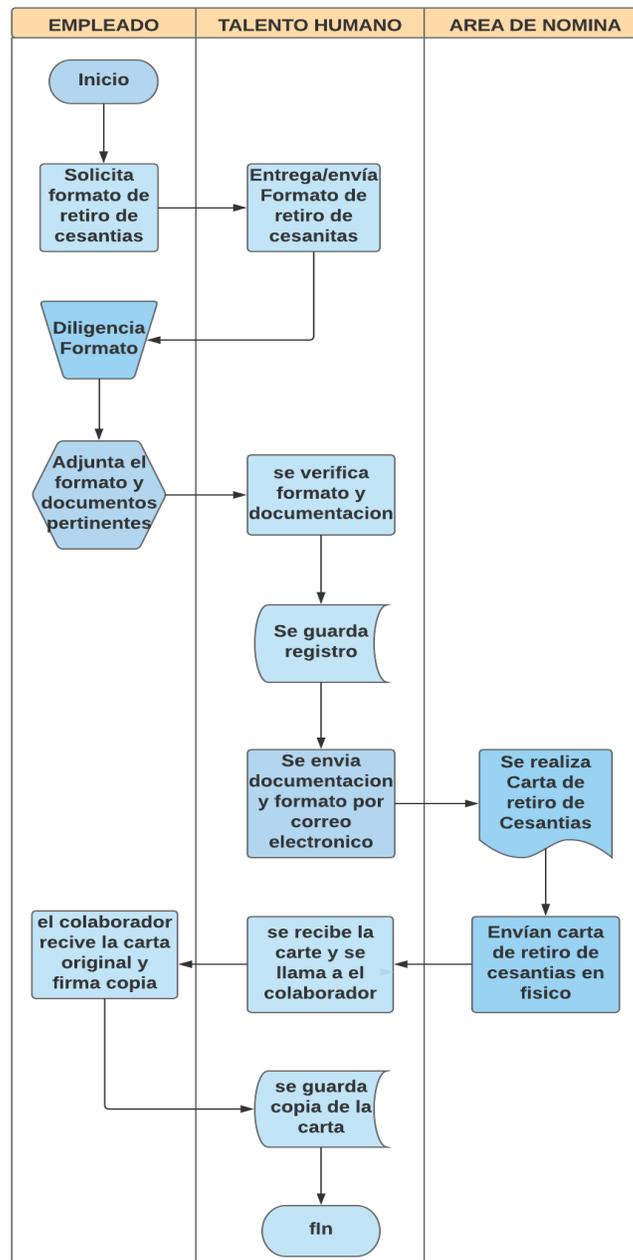


Figura 2. Retiro de Cesantías
Fuente: (Avianca S.A, 2018)

La aprendiz de ventanilla recibe los documentos, verifica que este correcto, se hace registro; este implica escanearlos, guardarlo en la carpeta de cesantías y archivarlos en la carpeta física del año correspondiente. El siguiente paso es enviar por correo electrónico la

información y solicitar la carta de retiro a Bogotá, quienes, en 3 días hábiles, hacen llegarla en físico a ventanilla, seguido a ello informar al colaborador que puede acercarse al punto donde realizó la solicitud y se entrega el documento, el cual sólo puede ser reclamado por el titular, firmando en original. Después de ello podrá continuar el trámite con el fondo al cual se encuentra afiliado.

Solicitud de Préstamo. Los colaboradores de Avianca pueden solicitar un préstamo directamente con la compañía si llevan más de 6 meses trabajando con ella, sin ningún interés y se descontará de su sueldo. Los tipos de préstamo disponibles son: Ordinario y por Calamidad.

El préstamo ordinario puede solicitarse pagadero a 48 cuotas quincenales, sin interés y por un valor máximo de dos veces su salario básico, siempre y cuando en el momento de hacer la solicitud cuente con capacidad de endeudamiento. Para casos de calamidad puede solicitar un préstamo de hasta tres veces el salario básico sujeto a su capacidad de endeudamiento y pagadero a 72 cuotas quincenales sin interés.

El proceso para solicitarlo como se ve en la Figura 3 inicia acercándose al empleado a ventanilla de talento Humano donde diligencia el formato anexo B, con su información personal y las firmas de dos codeudores que trabajen en la empresa. Seguido de esto, se escanea y se archiva en la carpeta física y virtual de préstamos, una vez registrado se envía por correo electrónico a el Socio de Negocio con la información detallada en una tabla de Excel especificando nombre, cédula, monto solicitado y la imagen. El siguiente paso es reenviar el correo a la auxiliar de servicios operacionales, quien se encarga de hacer el

estudio de crédito requerido, cabe resaltar que, si ya se había otorgado un préstamo del mismo tiempo en el año en curso, no se aprueba una nueva solicitud.

La respuesta a la solicitud es notificada por correo electrónico al aprendiz, quien se encarga de remitir al colaborador la aprobación o rechazo según sea el caso. Siendo aceptado el préstamo, en un tiempo de 5 días hábiles se le consigna el dinero a su cuenta.

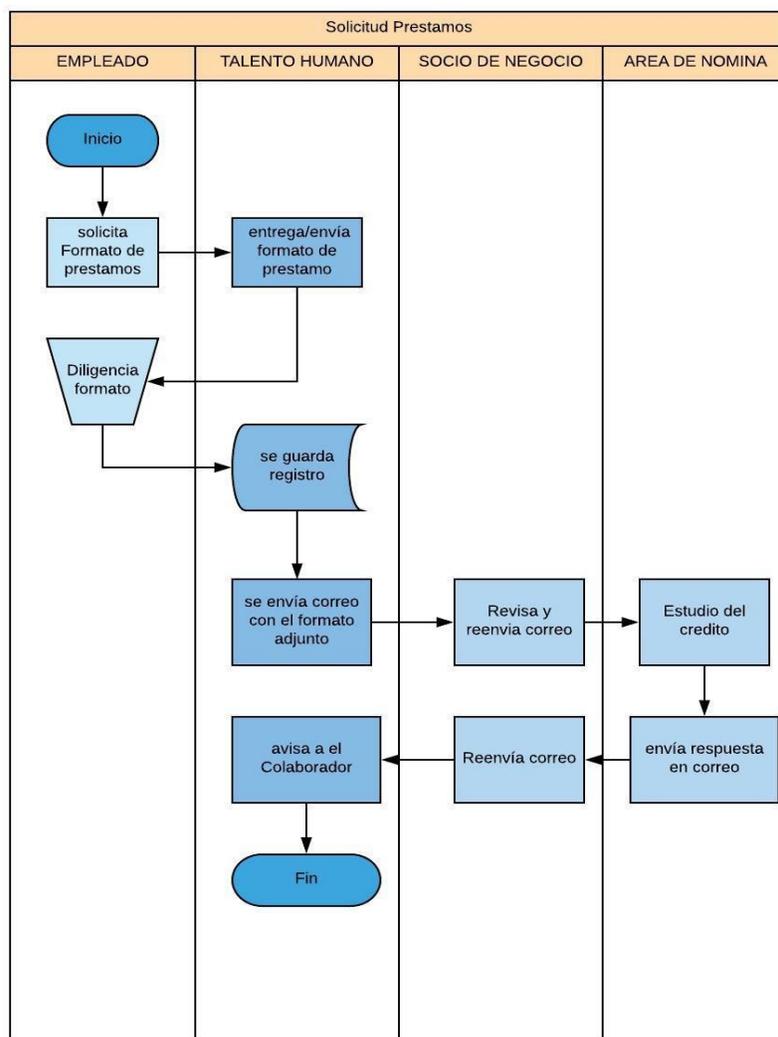


Figura 3. Solicitud préstamo
Fuente: (Avianca S.A, 2018)

Afiliación caja de compensación. La inscripción inicial la realiza el equipo de contratación al momento de vincularse con Avianca. El proceso para afiliarse como se inicia solicitando el formato de la caja de compensación como se muestra en la Figura 4 según la base a la que corresponda en ventanilla de Talento Humano (ver anexo C), se diligencia el formato con los datos de la empresa, datos personales, datos del cónyuge y personas con los soportes correspondientes que se especifican en la última página, seguido a esto se realiza el registro; escaneando y guardando en la carpeta física. El siguiente paso es enviar los documentos por correo electrónico afiliaciones@comfenalcosantander.com.co y en 5 días hábiles dan respuesta si se encontró alguna inconformidad o si el colaborador ya queda afiliado.

Incapacidades. Cuando un trabajador está inhabilitado física o mentalmente durante un corto tiempo para desarrollar sus labores se presenta esta novedad. En cualquier ventanilla de talento humano se puede realizar la radicación. El colaborador debe diligenciar el formato de incapacidad (anexo D) adjuntando la incapacidad original, esta puede ser transcrita o no transcrita. Siendo el caso de una incapacidad transcrita no necesita adjuntar ningún documento adicional, pero si no está transcrita necesitará adjuntar los siguientes documentos según el motivo.

Documentos requeridos para la transcripción de las incapacidades a partir del primer día:

Licencia de maternidad:

-Incapacidad original

-Adjuntar incapacidad de licencia preparto, donde indique si se tomó o no una o dos semanas antes del nacimiento del hijo.

-Historia clínica que incluye semanas de gestación.

-Registro civil de nacimiento y/o registro de nacido vivo.

-Copia del carné y/o copia de la afiliación del plan complementario de salud o de medicina prepagada, cuando la atención médica se haya dado por entidades adscritas a la red de estos planes.

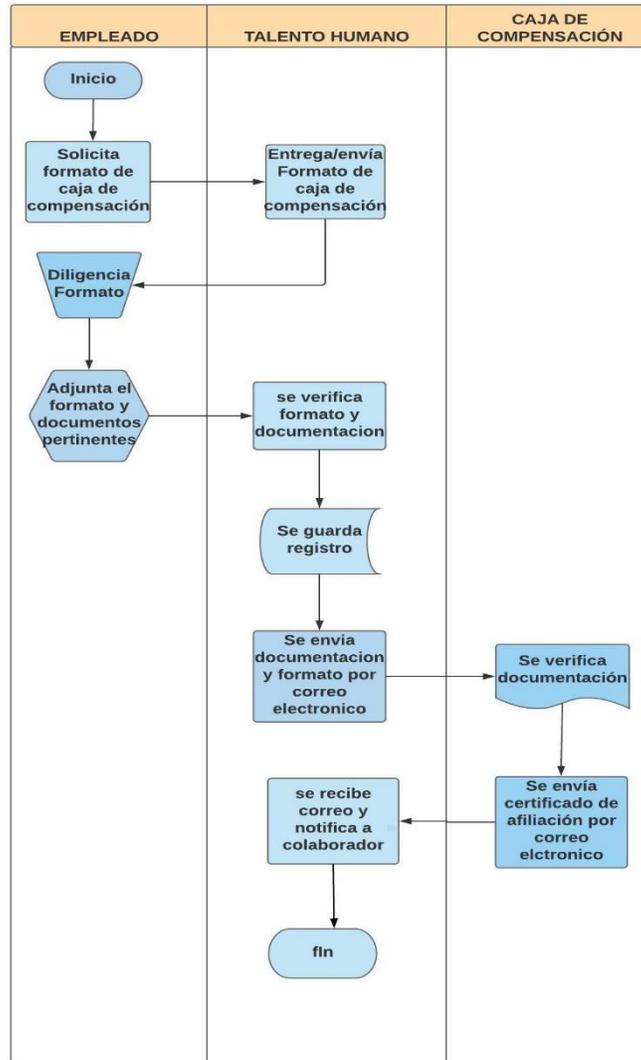


Figura 4. Afiliación caja de compensación

Fuente: Autora

Licencia de paternidad:

-Historia clínica que incluya semanas de gestación

-Registro civil de nacimiento

-Copia del carnet y/o copia de la afiliación del plan complementario de salud o de medicina prepagada del padre cuando la atención médica se haya dado por entidades adscritas a la red de estos planes.

-Copia de la cédula

Licencia por aborto:

-Incapacidad original

-Historia clínica (epicrisis) que contenga la fecha probable de parto.

-Copia del carnet y/o copia de la afiliación del plan complementario de salud o de medicina prepagada, cuando la atención médica se haya dado por entidades adscritas a la red de estos planes.

Licencia de maternidad o paternidad por adopción:

-Fotocopia del documento de identificación

-Certificado expedido por una entidad autorizada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) o acta de entrega del menor expedida por esa entidad.

-Registro civil por cada hijo adoptivo.

Licencia por enfermedad común:

-Incapacidad original

-Historia clínica (epicrisis del evento)

- Copia del carnet y/o copia de la afiliación del plan complementario de salud o de medicina prepagada, cuando la atención médica se haya dado por entidades adscritas a la red de estos planes.

-FURAT (solo para EPS sanitas y salud total)

Accidente de tránsito de origen común:

-Incapacidad original

-Historia clínica (epicrisis del evento)

- Copia del carnet y/o copia de la afiliación del plan complementario de salud o de medicina prepagada, cuando la atención médica se haya dado por entidades adscritas a la red de estos planes.

-Croquis del accidente emitido por el SOAT o por la clínica que lo atendió.

Accidente de trabajo:

-Incapacidad original

-Historia clínica (epicrisis del evento)

-Copia del carnet de la ARL

-Reporte de la ARL.

Accidente de tránsito de origen laboral

-Incapacidad original

-Historia clínica (epicrisis del evento)

-Copia del carnet de la ARL

-Croquis del accidente (emitido por el SOAT o por la clínica que lo atendió)

Enfermedad de origen laboral:

-Incapacidad original

-Historia clínica (epicrisis del evento)

-Copia del carnet de la ARL

-Reporte de la ARL.

-FURAT (solo para EPS sanitas y salud total)

Incapacidades por medicina prepagada, póliza, plan complementario (médico domiciliario y/o IPS no adscritas):

-Incapacidad original

-Historia clínica (epicrisis del evento)

-- Copia del carnet y/o copia de la afiliación del plan complementario de salud o de medicina prepagada, cuando la atención médica se haya dado por entidades adscritas a la red de estos planes.

Seguido de tener toda la documentación, la aprendiz de ventanilla debe validarlos y escanearlos generando un archivo PDF por colaborador y nombrarlo así: **Nombre colaborador-Fecha inicio incapacidad “DDMMAAAAA”**. Si en el envío diario hay más de un archivo, se debe adjuntar una carpeta comprimida, En la Tabla 1 enviar la relación de incapacidades que se están adjuntando en los siguientes correos:

pteavianca.incapacidades@usconsultores.com para Tripulantes de Cabina y

cav.incapacidades@usconsultores.com para colaboradores de tierra.

Finalmente, cuando confirmen OK en el mismo correo, se envían en físico a Ventanilla de Bogotá.

Tabla 2. *Información solicitada para la relación de incapacidades*

Fecha del reporte	Cédula	Nombre	Fecha inicio	Fecha fin	Total dias	EPS

Nómina: para realizar el reporte de nómina se debe tener presente las fechas de corte las cuales son dos por mes, la primera corresponde a los pagos de nómina de la segunda quincena (2Q) de ese mes y la segunda fecha es para los pagos de nómina de la 1Q del siguiente mes. Cabe resaltar que en estas dos únicas fechas se abre la plataforma donde se realizan estos reportes.

El aprendiz se encarga de reportar las licencias de la zona oriente, estas pueden ser licencias remuneradas y licencias no remuneradas. El colaborador debe hacer llegar el formato según sea el caso como se observa en los anexos H e I, y se debe adjuntar soportes y la firma del jefe inmediato.

8.2 Documentación para gestionar procesos con Success Factors SAP de Avianca S. A.

Para entender cada uno de los trámites que se pueden realizar por medio de la plataforma Success Factors SAP de Avianca S.A, es importante describir los trámites que apoya la herramienta en Ventanilla según los requerimientos que se presentan en el día a día. Para esto se debe conocer que Success Factor SAP es una plataforma o programa en la nube que permite a las diversas modalidades de trabajadores de Avianca, realizar trámites especiales o documentos del área de Talento Humano. (SAP Success Factor, 2019)

Este programa se adquiere con el propósito de que todos los trabajadores tengan fácil acceso a su información de Talento Humano, debido a que todos estos tenían jornadas de trabajo diferentes, siendo complicado para ellos realizar los trámites de forma presencial. Algunos de los trámites que se pueden realizar son los siguientes:

- Cambio de nómina: registro de novedades de nómina como cambió de cuenta bancaria en donde se consignan los pagos realizados sean por salarios o por auxilios especiales.
- Certificaciones trabajadores: proceso de descargue de certificados laborales para trámites bancarios, arrendamiento, entre otros con la información como empleado (salario, cargo, tiempo laborado)
- Licencias y otros permisos: registro de novedades de ausentismo, en donde por medio de soportes, se describen los motivos de ausencia del puesto de trabajo. En la plataforma se carga la información con las fechas y soportes.

- Vacaciones y lustros: proceso en el que se solicita y programa, el disfrute de las vacaciones y demás lustros a los que se tienen derecho por ley, cuando se tienen más de un año laborando para el caso de vacaciones y lustros según corresponda.
- Dependientes: registro de la información básica de los dependientes para que sean beneficiados por el régimen de seguridad social y otros beneficios a los que tiene acceso el trabajador.
- Vacantes: proceso que se puede realizar dentro de SAP Success Factor que permite aspirar, aplicar y conseguir el movimiento interno de cargo, a uno que sea de interés por el trabajador.
- Cambio de área o jefe: proceso dentro de la plataforma que permite realizar movimientos internos de cambio de área de trabajo o jefe, siempre y cuando estos sean permitidos y aprobados por el jefe superior de todas las áreas.
- Beneficios: proceso dentro de la plataforma que permite adquirir los auxilios o bonos especiales que se tengan debido a buen desempeño u alguna otra novedad positiva. En este módulo, se debe hacer el proceso de solicitud si el beneficio se encuentra habilitado para pasar la novedad al área de nómina y este pueda verse reflejado en los pagos o en el medio correspondiente.
- Aprendizaje: módulo en donde los trabajadores pueden realizar cursos virtuales para fortalecimiento de su aprendizaje en temas de tendencia.
- Insignias: registro que se puede realizar en la plataforma, en donde se les hace una valoración a los compañeros, reconociéndole su labor o desempeño en ciertas áreas que ha demostrado su destreza.

Para lograrlo, el aprendiz de socio de negocio desarrollo un Manual (Anexo J) paso a paso para facilitar la autogestión de cada solicitud y de esta forma queda documentado para la compañía y todos sus colaboradores cómo realizar dichas novedades en la plataforma digital.

8.3 Sensibilización y capacitación en el uso de mejores prácticas para la gestión de novedades

Para que se dé un buen uso de la herramienta SAP Success Factors, se debe sensibilizar a los colaboradores para su conocimiento para que no se sigan presentando inconsistencias en el manejo del software. Algunas de las inconsistencias que se han presentado son:

Novedades de nómina

- Incorrecta realización de cambio de cuenta de nómina
- Desconocimiento e incorrecta realización de los formularios para adquirir los beneficios disponibles.
- Cargue incorrecto de las novedades de nómina (beneficios, auxilios, entre otros)
- Incorrecto reporte de las licencias remuneradas y no remuneradas
- Desconocimiento de los tipos de conceptos por licencia remunerada y no remunerada
- Falta de conocimiento en el descargue de los certificados laborales requeridos para la empresa.
- Desconocimiento en la solicitud de vacaciones y lustros por medio de la plataforma.

- Desconocimiento sobre el paso a paso para el descargue del desprendible de pago
- Registro de información de los beneficiarios de forma incorrecta-Beneficiarios de los trabajadores fuera de los beneficios de seguridad social.
- Trabajadores inconformes por desconocimiento de vacantes disponibles para ascender o cambiar de rol dentro de la compañía
- Trabajadores inconformes por desconocimiento de los posibles cambios de área y jefe dentro del esquema
- Inconformismo por reporte tardío de los beneficios que tenía disponible el trabajador por materializar en el mes, por desconocimiento en la correcta realización del formulario y reporte de la novedad al área de nómina.
- Inconformismo por parte de los trabajadores por falta de espacios y metodología para crecimiento de conocimiento y formación dentro de la organización.
- Trabajadores destacados, con falta de reconocimientos por parte de sus trabajadores.

Debido a estas inconsistencias, se tomó la decisión de formular un plan de capacitación en donde se explicará a los trabajadores en diversos medios según la facilidad del trabajador, los diferentes módulos que tiene el Software SAP Success Factor, que contribuyen con la agilidad en el desarrollo de las actividades en el área de Talento Humano, pues se descongestionan las solicitudes que son de mayor frecuencia en las ventanillas.

Para asegurar que el manual documentado llegue a la mayoría de los empleados se realizaron capacitaciones, siguiendo el plan de capacitaciones descrito en la Tabla 3, sobre el uso de la plataforma con el fin de despejar todas las dudas presentadas por los empleados

Tabla 3. Plan de capacitaciones Plataforma SAP Success Factor

Módulo	Cómo	Cuando	Dónde	Temas a explicar	Metodología	Observaciones
Cambio de nómina	Virtual Jornada capacitación	Viernes en la jornada mañana	Sala de Juntas 1	Actualización de datos Cargue certificación bancaria	Explicación plataforma directamente Manual instructivo del software Explicación vía Teleconferencia	Para el caso del manual, se cargará en la página web para que sea de fácil acceso Para el caso de la explicación vía teleconferencia, se avisará mediante anuncio en ventanilla y vía correo la hora de conexión y el usuario a emplear
Certificaciones trabajadores	Virtual Jornada capacitación		Sala de Juntas 1	Descargar desprendibles de pago Certificaciones laborales Certificado de ingresos y retenciones Certificado de prestaciones	Explicación plataforma directamente Manual instructivo del software Explicación vía Teleconferencia	
Licencias y otros permisos	Jornada de capacitación		Sala de Juntas 1	Incapacidades Licencias o permisos de ausentismo Cargue de soportes de ausentismo	Explicación plataforma directamente	
Vacaciones y lustros	Jornada de capacitación		Sala de Juntas 1	Solicitud de vacaciones o lustró	Explicación plataforma directamente	
Dependientes	Virtual Jornada capacitación		Sala de Juntas 1	Registro o ajuste de dependientes	Explicación plataforma directamente Manual instructivo del software Explicación vía Teleconferencia	
Vacantes	Virtual		Sala de Juntas 1	Verificación de vacantes Verificación requisitos para aplicar Inscripción y cargue de soportes para aplicar	Explicación vía Teleconferencia	
Cambio de área o jefe	Virtual		Sala de Juntas 1	Ajustes en la estructura organizacional de área Ajustes en la estructura organizacional de jefe	Explicación vía Teleconferencia	
Beneficios	Jornada de capacitación		Sala de Juntas 1	Verificación de los beneficios recibidos Solicitud de los beneficios concedidos	Explicación plataforma directamente	
Aprendizaje	Virtual Jornada capacitación		Sala de Juntas 1	Verificación cursos disponibles Inscripción a cursos disponibles Desarrollo de cursos inscritos Descargar certificados cursos realizados	Explicación plataforma directamente Manual instructivo del software Explicación vía teleconferencia	

Fuente: Autora

La dinámica inicial de este proceso fue la siguiente:

El área a capacitar fue la zona oriente (Bucaramanga, Cúcuta, Barranca, Yopal y Villavicencio)

- Se logró capacitar a las encargadas de la ventanilla de Talento Humano de las ciudades (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla)
- El material usado para la capacitación fue Success Factor

La aprendiz como primera instancia empezó a capacitar todas las ventanillas (Figura 5), de esta forma se tendrá un mayor alcance con todas las zonas de Colombia. Para esta capacitación se realizó una presentación de Power Point que se presentó en una teleconferencia el día 12 de octubre del 2018.

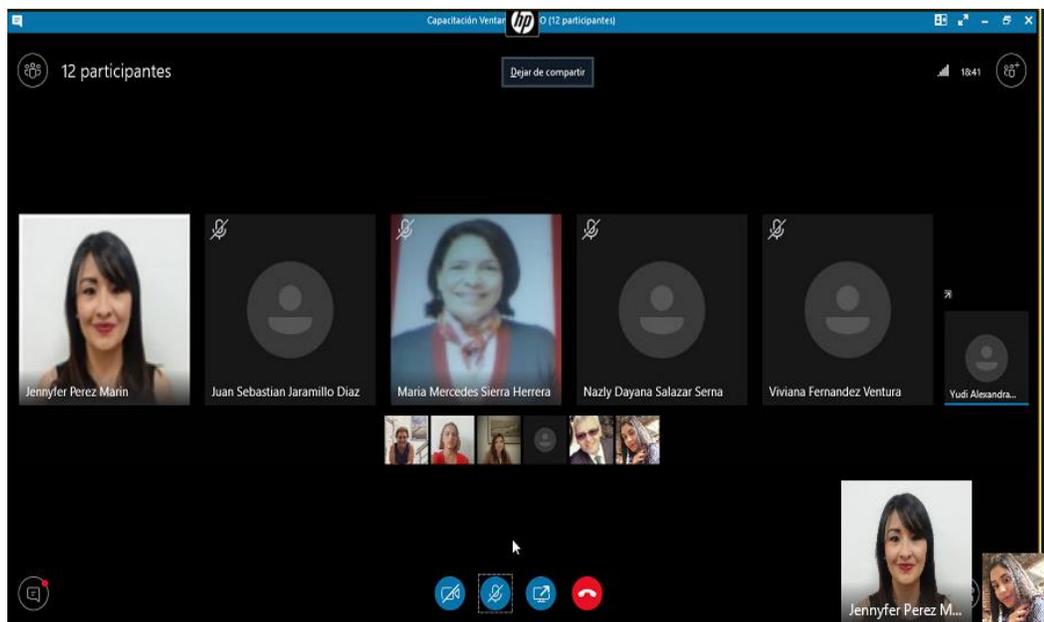


Figura 5. Teleconferencia de ventanilla
Fuente: Autora

Sobre la capacitación de la Zona Oriente se aprovechó el espacio de las interáreas, esta reunión se realiza una vez al mes en el aeropuerto Palonegro con todos los Líderes de Área de cada zona en donde se presentan las novedades que han surgido en el mes. Debido a los horarios de cada colaborador y las diferentes ciudades en las que ellos viven, es imposible realizar una capacitación directa.

Por lo tanto, en el correo de citación donde se comentan todos los temas a tratar en las interáreas, se especificó a todos los líderes de área que era indispensable llevar todas las dudas e inquietudes que tenía su equipo de trabajo sobre la herramienta SAP. Llevándose a cabo el día 26 de octubre en conferencia con los líderes de (Cúcuta, Barranca, Villavicencio y Yopal), la presencia de los líderes de Bucaramanga y el socio de Negocio. Se finalizó con un espacio de preguntas e inquietudes que traían los líderes, quedando todo claro cada líder tuvo la función de llevar esta misma capacitación a su equipo de trabajo.

Una vez terminada la teleconferencia, se procedió a entregar un formulario para evaluación de la capacitación que fue entregado por medio de un link a las personas que estaban conectadas. Igualmente se tendrán impresos formatos para que las personas que tomen la capacitación directa en la Sala, puedan evaluar la efectividad de la capacitación y la forma de explicación del capacitador que para este caso sería el aprendiz de socio del negocio zona oriente. En el anexo K se presenta el formulario de evaluación de la capacitación y el link para su realización es el siguiente:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAAAAZ_qF_3ypUM11TR05aTEVGT1k0SIFXTzIVMDFHQ005VS4u

8.4. Apoyo en la ejecución de actividades del socio de negocio zona oriente de Avianca S. A.

Diversas fueron las actividades que fueron apoyadas en el área de Talento Humano de Avianca S.A socio de negocio zona oriente, enfocada en la atención de las solicitudes de los trabajadores, convocatorias a reuniones informativos sobre el área, atención a entidades de control como es el Ministerio de Trabajo, actividades de bienestar laboral, revisión y seguimiento a algunos temas de contratación, especialmente de aprendices SENA y universitarios. Para entender lo realizado, se realiza un resumen de las actividades ejecutadas.

- **Convocar las reuniones informativas sobre el área de Talento Humano y sus novedades:** se convocaba a través de conferencias de Skype, las reuniones en donde se brindaría información acerca de proceso de Talento Humano y novedades de áreas cercanas.
- **Atención solicitudes trabajadores:** según la descripción que se hizo de los procesos que realiza el área según las novedades de los trabajadores, como certificaciones, préstamos dentro de la empresa, proceso con incapacidades para cobro y reporte de novedades. Muchas de las actividades que realizaba el aprendiz, fueron pasando a ser manejadas en la plataforma SAP Success Factor, pero esto ha sido un proceso de transición en el que ha sido muy importante el desarrollo del manual paso a paso realizado por la aprendiz, para facilitarles a los trabajadores la comprensión de los trámites que pueden realizar en la plataforma. Además, se realizó el diseño digital de los requerimientos de información relacionados con la documentación sobre retiro de cesantías, afiliación a caja de compensación,

solicitud de préstamo y licencias médicas, así como el manejo de la información sobre incapacidades y demás reportes (nómina, retiros y solicitudes) como parte de las funciones de un aprendiz socio de negocio. Este tipo de intervención para la gestión del talento por SAP proporcionó una mejor comprensión y simplicidad de los procesos y operaciones durante la administración del capital humano de Avianca S. A., lo que ofrece a los colaboradores participantes un proceso de desarrollo profesional e intercambio de conocimiento en una plataforma donde los empleados y ejecutivos realizan solicitudes digitales que posibilitan un flujo de información ágil.

- **Atención a entidades gubernamentales-Ministerio de Trabajo:** Durante el periodo de práctica llegaron varios comunicados por parte del Ministerio de Trabajo, en donde anunciaban la Visita de seguimiento y verificación acuerdo de formalización 31/10/2017, suscrito entre AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA, la representante legal de la empresa SERVICIOS AEROPORTUARIOS INTEGRADOS- SAI y la Dirección Territorial del Atlántico del Ministerio de Trabajo. En el periodo de la práctica, hubo dos visitas en la que se les debía entregar información sobre trabajadores activos, retirados, si hubo reemplazos, quiénes fueron los nuevos que ocuparon esa vacante, todo esto basado en un listado de personas, trabajadores o extrabajadores de los que se debía entregar información en forma digital (actividad realizada por la aprendiz).

Contrato con fecha de inicio de la relación laboral (contrato inicial y otrosí de existir), afiliaciones al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión, ARL)

y Caja de compensación Familiar, pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y caja de compensación de ciertos meses en específico, pago de las últimas dos primas de servicios.

En caso de que el trabajador formalizado haya renunciado o se le dio terminación de su contrato de trabajo por vencimiento de término y/o por justa causa o sin justa causa, adjuntar el respectivo soporte que acredite la NOVEDAD (Carta de renuncia o vencimiento) y de ser despedido por justa causa adjuntar carta o acta de descargos. La atención de la visita fue desarrollada por la aprendiz en donde contaba con la información solicitada por el Ministerio de Trabajo.

- **Contratos aprendices:** si bien la realización del proceso de contratación se realiza desde Bogotá, ciertas actividades se realizan en cada una de las zonas como son citar a los trabajadores para la firma del contrato, revisar los documentos del contrato y entregar a los trabajadores la copia del contrato.
- **Actividades de bienestar laboral:** una de las principales actividades de apoyo fueron las de bienestar laboral, en donde toda la logística en cuanto a la participación de los trabajadores en la actividad, cómo la de los convenios que se tenían, socializarlos, buscar los regalos o suministros para entregar a los trabajadores, fue realizada por el aprendiz de socio de negocio Zona oriente debido a que la jefe del área no se encontraba en algunos momentos, siendo el aprendiz quién lideraba esta actividad.

Para Navidad, se entregaron regalos a los hijos de los trabajadores, uno por cada trabajador independiente, si el trabajador tenía pareja dentro de la empresa.

Para el día de la familia, se hizo un convenio en donde se entregaban boletas para asistir a cine, esto si diligenciaron el formulario para la actividad. La logística de las boletas y de las personas que obtuvieron el beneficio por haberse inscrito, fue realizada por el aprendiz del área.

- **Actividades sociales:** estas actividades eran planeadas entre un mes o dos meses de anticipación y la logística alrededor era realizada por el aprendiz del área. La convocatoria de colaboradores era realizada por diversos medios (correo electrónico, whatsapp y publicaciones) por el aprendiz en donde se les avisa un mes antes sobre la fecha de realización de la actividad social y de los insumos o elementos en los que se requería apoyo.

El día de entrega de regalos y/o alimentos para compartir, un representante de cada línea de Avianca S.A (mantenimiento, servicio al cliente, ventas, tripulantes y pilotos) escogía un líder para apoyar en la entrega de regalos según la cantidad de regalos recogidos por parte de los colaboradores.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través del desarrollo de la práctica empresarial se realizó un apoyo virtual para la adaptación del personal con la herramienta Success Factors SAP de Avianca S. A. en el área de talento humano, permitiendo además la documentación del paso a paso de las novedades del talento humano. Documentar es importante porque permite tener una base que contribuye a la gestión del conocimiento en las organizaciones y que este se promulgue y llegue a todos los niveles jerárquicos de la compañía. El diseño del manual describe los trámites que se pueden realizar en la plataforma de gestión del talento por SAP, proporciona simplicidad y agilidad en los procesos y operaciones en la administración del capital humano de Avianca S.A.

La capacitación en la plataforma digital permitió que los trabajadores afianzaran sus conocimientos en los diversos documentos y trámites que pueden llevar a cabo desde la plataforma, facilitando a los trabajadores el proceso y novedades del área de Talento Humano y disminuyendo la carga de solicitudes al aprendiz zona oriente de Avianca, autora del presente informe que logró desarrollar una metodología para optimizar las gestiones del área.

Avianca S.A, ha invertido recursos en la adquisición de tecnologías que permite que todos sus niveles tanto estratégico, táctico y operativo, estén alineados con las tendencias de sistemas de información, logrando fluidez en el desarrollo de las actividades administrativas, a través de canales o plataformas que tienen interfaces amigables para los trabajadores y que les brindan la oportunidad de realizarlo en cualquier horario. Se llevó a cabo las capacitaciones por parte de la aprendiz que en primera instancia empezó a capacitar todas las ventanillas para tener un mayor alcance con todas las zonas de Colombia realizándolo por medio de una presentación de Power Point mostrada a través de teleconferencia.

El desarrollo de diagramas de flujo para describir las actividades que realizaba el aprendiz Socio de Negocio zona oriente, es una representación estructurada de forma clara del paso a

paso de cada una de ellas. Estos diagramas de flujo, establecen el procedimiento a seguir, disminuyendo la probabilidad de que se cometan los menores errores posibles o llegando a cero, que significará un modelo de trabajo óptimo, siendo esto último el ideal al que aspira la compañía Avianca S.A y muchas empresas alrededor del mundo.

El conocimiento en el uso de la plataforma SAP Success Factors, debe ser parte integral dentro del proceso de admisión de los trabajadores es por esto que se recomienda incluir en el programa de inducción y reinducción de la compañía del sistema de gestión la explicación de la plataforma y el manual paso a paso para que desde el inicio del contrato y durante un periodo de un año se den y refuercen los conceptos de la herramienta, logrando así formar parte del proceso de aprendizaje del trabajador.

La evaluación de la capacitación y del manual desarrollado por la aprendiz de Talento Humano, debe ser de acceso digital, por esto se debe socializar el link para que este pueda tomar registros estadísticos. Esto se podría realizar a través de comunicados en la página web, de publicación en cartelera o folletos informáticos de los beneficios de la plataforma.

La publicación del manual paso a paso, es de gran relevancia para aquellos trabajadores que aún realizan sus trámites de forma personal en la ventanilla; para que ellos, en el momento que decidan tomar esta nueva modalidad de obtener los documentos de Talento Humano la empresa le facilite el recurso por medio físico de la entrega del manual, o programando la respectiva capacitación en la plataforma.

10. LISTA DE REFERENCIAS

Alberto Barona. (2011). *entrepreneur* . Obtenido de Los manuales de franquicias :

<https://www.entrepreneur.com/article/264204>

Alfredo. (2015). *Proceso Administrativo* . mexico : patria.

AVIANCA. (2018). *Ingorme de Gestion Avianca*.

Avianca S.A, A. (2018). *Perfil corporativo : Avianca S.A*. Obtenido de Avianca S.A:

<https://www.avianca.com/co/es/nuestra-compania/informacion-institucional/perfil-corporativo>

Chavéz, L. M. (2016). *Gestion del talento humano* .

Chavéz, L. M. (2016). *Gestion del Talento Humano* .

EKCIT. (2018). *SuccessFactors modula los RRHH en base a necesidades empresariales*.

Obtenido de SuccessFactors modula los RRHH en base a necesidades empresariales: <https://www.ticportal.es/temas/software-gestion-recursos-humanos/programas-de-recursos-humanos/successfactors-sap>

el Manual, e. (2013). *información empleo y actualidad* . Obtenido de el manual de

funciones de la empresa : <https://blog.jobandtalent.com/el-manual-de-funciones-de-la-empresa/>

eleny lambross lozano. (2017). Obtenido de administracion global de la educacion a traves de la plataforma SAP:

<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/4658/+Administraci%C3%B3n+global+de+la+educaci%C3%B3n+a+trav%C3%A9s+de+la+plataforma+Success+Factors.pdf?sequence=2>

SAP Sucess Factor. (2019). Obtenido de <https://www.successfactors.com/content/ssf-site/en.html>

Yeimy Asnoralda - carmen stella leguizamon. (2009). *Diseño e implementacion del manual de funciones de la empresa Annar diagnostica import Ltda.* Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/1145/1/2009-02-01P-0027.pdf>

zegarra, j. (2008). *Manual de organizaciones y funciones* . Obtenido de Talento Humano : <http://humans-talent.blogspot.com/2008/11/manual-de-organizacin-y-funciones.html>

ANEXOS

Anexo A. Formato Solicitud Retiro de Cesantías



FORMATO SOLICITUD RETIRO DE CESANTÍAS

Ciudad: _____

Fecha: ____ de _____ de 20__

NOMBRE DEL COLABORADOR	

Tipo de documento: C.E. <input type="checkbox"/>	C.C. <input type="checkbox"/> Número de Documento _____
Registro _____	
Correo electrónico _____	
Teléfonos de contacto _____	

MONTO SOLICITADO: \$ _____
Retiro por el Fondo <input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colfondos <input type="checkbox"/> ✓ Porvenir <input type="checkbox"/> ✓ Protección <input type="checkbox"/> ✓ Skandia <input type="checkbox"/> ✓ Fondo Nacional del Ahorro <input type="checkbox"/>
Retiro por la compañía <input type="checkbox"/>

MOTIVO DE LA SOLICITUD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reparaciones Locativas <input type="checkbox"/> ✓ Adquisición de Vivienda <input type="checkbox"/> ✓ Amortización crédito hipotecario <input type="checkbox"/> ✓ Construcción de Vivienda <input type="checkbox"/> ✓ Pago de Impuesto Predial <input type="checkbox"/> ✓ Estudios Superiores (Únicamente FNA) <input type="checkbox"/>

FIRMA COLABORADOR



REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE RETIRO DE CESANTÍAS

Diligenciar completamente el formato de solicitud retiro de cesantías, y adjuntar los siguientes documentos de acuerdo al motivo:

Nota: El saldo disponible en el fondo de cesantías para retiro debe ser validado directamente por el colaborador, quien deberá anexar certificado del monto que tiene disponible.

Reparaciones Locativas:

- ✓ Contrato de obra civil
- ✓ Fotocopias de las escrituras del inmueble, dos primeras y dos últimas hojas, donde se confirme que el inmueble se encuentra a nombre del colaborador.
- ✓ Certificado de tradición y libertad, no mayor a treinta (30) días de expedición.

Adquisición Vivienda:

- ✓ Promesa de compraventa, donde contenga las siguientes características:
 1. Identificación clara de las partes.
 2. Domicilio, estado civil, documento de identificación.
 3. Objeto de la promesa.
 4. Precio establecido.
 5. Líderes generales y específicos.
 6. Tradición, es decir cómo el vendedor adquirió el inmueble.
 7. Entrega de material del inmueble.
 8. Saneamiento, que el inmueble está sano, en perfecta condiciones.
 9. Escrituración: Debe mencionar la hora, fecha y notaría en la que se hará la escrituración
 10. Firmas de las partes.
- ✓ En caso de realizar compra sobre planos, se debe presentar la copia del contrato de fiducia que debe ser legalizada con la copia de la promesa de compraventa, cuando esta se efectuó.

Amortización Deuda Hipotecaria:

- ✓ Fotocopias de las escrituras del inmueble, dos primeras y dos últimas hojas, donde se confirme que el inmueble se encuentra a nombre del colaborador.
- ✓ Certificado de tradición y libertad, no mayor a treinta (30) días de expedición.
- ✓ Extracto del último mes de la entidad financiera en donde se confirme el valor a cancelar.

Construcción de Vivienda

- ✓ Contrato civil de obra o presupuesto de obra, sobre un inmueble que cuente con las respectivas licencias de construcción de propiedad del colaborador y/o de su conyugue permanente
- ✓ Licencia de construcción (Fotocopia)
- ✓ Certificado de tradición y libertad, no mayor a treinta (30) días de expedición.

Pago de Impuestos:

- ✓ Fotocopias de las escrituras del inmueble, dos primeras y dos últimas hojas, donde se confirme que el inmueble se encuentra a nombre del colaborador.
- ✓ Certificado de tradición y libertad, no mayor a treinta (30) días de expedición.
- ✓ Copia del impuesto predial (sin pagar).

Estudios Superiores:

Aplica únicamente para afiliados al Fondo Nacional del Ahorro, el cual exige la firma del formulario por parte de la compañía.

- ✓ Certificación orden de matrícula de la entidad educativa
- ✓ Si el beneficio es para los hijos, es necesario adjuntar copia del registro civil de nacimiento

NOTAS:

1. Los colaboradores que se encuentren afiliados al Fondo Nacional del Ahorro o Cofondos, y deseen retirar las cesantías que allí se encuentren, deben adjuntar el formato establecido por dicho fondo.
2. Si el retiro de cesantías es por motivo de vivienda, o reparaciones locativas y el colaborador es casado y/o unión libre, y no se encuentra registrado en las escrituras debe presentar certificado de convivencia o registro civil de matrimonio.
3. No es válido para pago de valorización.

Anexo B. Solicitud de préstamos



SOLICITUD Y APROBACIÓN DE PRÉSTAMOS

Fecha de Solicitud: DD		MM	AA	Base	
DATOS DEL SOLICITANTE					
Nombre				Registro	
Dependencia		Cargo		Fecha de Ingreso:	
Teléfono Oficina		Extensión	Celular	Teléfono Casa	
Tipo de Régimen:					
Convención	<input type="checkbox"/>	Auxiliares de Vuelo	<input type="checkbox"/>	Pilotos Acad.	<input type="checkbox"/>
		PVB Pilotos	<input type="checkbox"/>	PVB Tierra	<input type="checkbox"/>
DATOS DEL PRÉSTAMO					
Tipo Préstamo		Calamidad <input type="checkbox"/>		Ordinario <input type="checkbox"/>	
Actualmente tiene descuentos por préstamo de:		Valor solicitado \$			
Calamidad <input type="checkbox"/>		Ordinario <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
Motivo del préstamo:		Abonos Extraordinarios			
		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
		Documentos soportes:			
Autorización de Descuento					
Si este préstamo es aprobado, autorizo a la empresa para descontar de mi salario la cuota de amortización y los abonos extraordinarios correspondientes. En caso de terminación de mi contrato de trabajo por cualquier causa antes del pago total de este préstamo, la compañía queda facultada para deducir el saldo pendiente de cualquier suma que pudiera corresponderme por concepto de salarios, prestaciones sociales y cualquier otro derecho laboral. Si lo anterior no fuera suficiente, los suscritos codeudores autorizamos a la Compañía para que en forma individual o simultánea se nos descuente de nuestro salario cuotas quincenales hasta cubrir la deuda en su totalidad o de nuestras prestaciones sociales y demás derechos laborales.					
DEUDOR		CODEUDOR 1		CODEUDOR 2	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Registro:		Registro:		Registro:	
c.c:		c.c:		c.c:	
Firma:		Firma:		Firma:	
PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA					
Saldo Actual		Valor Aprobado		Valor total	
Número de cuotas		Valor de la Cuota		Fecha entrega a Nómina	
ABONOS EXTRAORDINARIOS					
Fecha	Valor	Fecha	Valor		
Observaciones					
Autorizado por:					
ACTIVACION					
Activado por:			Primer Descuento:		

Anexo C. Afiliación a Caja de Compensación



Comfenalco
SANTANDER
Se promueve **JUSTICIA**

MI 850.201.578-7

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DEL TRABAJADOR

MARQUE CON UNA X SEGÚN EL CASO

<input type="checkbox"/> Trabajador Afiliado Dependiente	<input type="checkbox"/> Afiliado pensionado
<input type="checkbox"/> Trabajador Afiliado Facultativo	<input type="checkbox"/> Pensionado por fidelidad

Inscripción de nuevas personas a cargo Indique la última fecha de retiro

Año	Mes	Día
-----	-----	-----

ESPECIOS EN GRIS PARA USO EXCLUSIVO DE COMFENALCO SANTANDER



Tipo de identificación del aportante (empresa) **DATOS DE LA EMPRESA** Código Agencia

NIT	CC	PA	CE	No. <input type="text"/>	Representante Legal <input type="text"/>	Documento de Identidad <input type="text"/>
Razón Social del Aportante (empresa) <input type="text"/>						
Dirección Empresa <input type="text"/>						
Banco <input type="text"/>		Municipio <input type="text"/>		Departamento <input type="text"/>		Teléfono <input type="text"/>

DATOS DEL TRABAJADOR SEGÚN DOCUMENTO DE IDENTIDAD

TI	CC	PA	RC	CE	No. <input type="text"/>										
Primer Apellido <input type="text"/>		Segundo Apellido <input type="text"/>		Primer Nombre <input type="text"/>		Segundo Nombre <input type="text"/>									
Fecha de Nacimiento <input type="text"/>		Código sexo <input type="text"/>		ESTADO CIVIL		Fecha de Vinculación con la empresa <input type="text"/>		Carga Actual <input type="text"/>		Tiempo completo		Salario Base \$			
Año Mes Día		M F		Casado Unión Libre		Año Mes Día		SI NO		Días		Comisiones \$			
Diversado		Separado		Viudo		Trabajador sueldo de pago de aportes				Meses		Espec. \$			
Dirección Residencial: <input type="text"/>															
Banco <input type="text"/>				Departamento <input type="text"/>				Correo Electrónico <input type="text"/>				Teléfono <input type="text"/>			
Municipio <input type="text"/>				Zona <input type="text"/>		Nivel Educativo / Grado de Escolaridad									
Sin estudio		Primaria		Secundaria		Intermedia		Universitaria							

DATOS DE OTROS EMPLEADORES PARA LOS CUALES TRABAJA

NIT	Nombre o Razón Social <input type="text"/>	Horas al mes trabajadas <input type="text"/>	Salario Mensual \$ <input type="text"/>
NIT	Nombre o Razón Social <input type="text"/>	Horas al mes trabajadas <input type="text"/>	Salario Mensual \$ <input type="text"/>

DATOS DEL CONYUGE O COMPAÑERO (A)

TI	CC	PA	RC	CE	No. <input type="text"/>	Año	Mes	Día
Primer Apellido <input type="text"/>		Segundo Apellido <input type="text"/>		Primer Nombre <input type="text"/>		Fecha de nacimiento Segundo Nombre <input type="text"/>		
Vive con el (ella) <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si no vive con el (ella) indique la dirección <input type="text"/>								
Trabaja <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Empresa <input type="text"/>								
Carga Actual <input type="text"/>								
Salario Básico \$ <input type="text"/>			Recibe Subsidio en dinero <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			En cuál caja de compensación familiar <input type="text"/>		

PERSONAS A CARGO

DOCUMENTO DE IDENTIDAD	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	Código SEXO	FECHA DE NACIMIENTO			PARENTESCO							
						M	F	Año	Mes	Día	H I J O	H I J O	H I J O	H I J O		
Nombre																

DECLARACIÓN JURAMENTADA

BAJO GRavedad DE JURAMENTO DECLARAMOS QUE LOS DATOS ANTERIORMENTE RELACIONADOS SON EXACTOS, VERDIDOS Y CORRESPONDEN A LA CONFORMACIÓN ACTUAL DEL GRUPO FAMILIAR DEL TRABAJADOR, ACEPTANDO QUE ESTA INFORMACIÓN ES LA QUE QUEDARÁ REGISTRADA A LA AFILIACIÓN EN COMFENALCO SANTANDER.

Firma del Trabajador C.C. No.

Firma y Sello de la Empresa N.º C.C. No.

AUTORIZACIÓN PARA EL LIBRO DE LA INFORMACIÓN	ESPACIO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE COMFENALCO SANTANDER	FECHA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
--	--	-------------------------------

Anotar de manera expresa a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander

Anexo D. Formato de Incapacidad

FORMATO DE RADICACIÓN DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD MÉDICA			
Fecha de Diligenciamiento		 <small>AVIANCA</small> <small>STAR ALLIANCE MEMBER</small>	
DATOS BÁSICOS			
APELLIDOS			
NOMBRES			
DIRECCIÓN DOMICILIO			
TELÉFONO		CIUDAD	
C.C		REGISTRO	
FECHA INICIO INCAPACIDAD			
FECHA FIN DE INCAPACIDAD		NOMBRE EPS	
NÚMERO DE DÍAS INCAPACIDAD			
DOCUMENTOS ADJUNTOS			
	Si	No	Observaciones
Copia Documento identidad			
Original Certificado incapacidad de la EPS			
Original de la incapacidad transcrita (Sólo aplica para incapacidades emitidas por médicos no adscritos a la EPS -medicina prepagada, Medicina Domiciliaria -EMI, Emermedica-, médico particular-)			
Otros			
<p>1, Con la firma del presente documento, manifiesto bajo la gravedad de juramento que la información contenida en el mismo es verídica y autorizo a la Empresa a la remisión de la información respectiva a las Entidades de Seguridad Social (EPS, ARL, AFP), para efectos de la legalización y pago de las prestaciones económicas a que haya lugar.</p> <p>2, Por medio del presente documento, manifiesto mi voluntad para que la EPS, AFP o ARL a la que me encuentro afiliado, según corresponda, gire a favor de AEROLÍNEAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A. (Nit: 890100577-6), los valores resultantes de las prestaciones económicas derivadas del subsidio temporal por incapacidad y/o retroactivo pensional por el reconocimiento de la pensión de invalidez al que eventualmente tenga derecho.</p>			
FIRMA			HUELLA

V.2 MAYO DE 2015

Elaboró: Relaciones Laborales

Anexo E. Formato Autorización Historia clínica

Señores
 EPS _____ (Nombre de la EPS a la que está afiliado)
 Dr. _____ (Nombre del Médico tratante)
 IPS _____ (Nombre de la clínica, Medicina Prepagada, Eml, etc)
 Ciudad _____

Asunto: AUTORIZACIÓN COPIA RESUMEN DE HISTORIA CLINICA PARA LEGALIZACIÓN DE INCAPACIDADES.

Yo _____, identificado (a) con C.C. ____ C.E. ____ número _____, autorizo a la EPS a la que me encuentro afiliado (a) a solicitar, obtener, transcribir y resguardar la copia de mi historia clínica, Imágenes diagnósticas, exámenes de laboratorio, formato de incapacidad y cualquier otro documento relacionado que sea necesario para la transcripción de la incapacidad médica y el pago del auxilio económico por incapacidad, relacionado con el evento de salud que dio origen a mi incapacidad médica para laborar.

Así mismo, autorizo a AVIANCA, al médico tratante, y a la IPS o institución a la que se encuentra adscrito, para que con los anteriores fines, remita copia de los documentos antes mencionados a la EPS a la que me encuentro afiliado.

Atentamente,

Firma del Titular de la Historia Clínica

1. "NORMAS PARA EL MANEJO DE HISTORIAS CLÍNICAS"

Resolución 1995 de 1999 (art.1) La historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención: dicho documento puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley"

2. El diligenciamiento de este formato tiene como único propósito facilitar los trámites administrativos legalmente establecidos, para la transcripción de las incapacidades médicas y el pago de las prestaciones económicas a cargo de las entidades de seguridad social (ARL, EPS o AFP).

Anexo F. Formato de investigación Sanitas

 INVESTIGACIÓN DEL ORIGEN DE LA INCAPACIDAD		Fecha de diligenciamiento
Diligenciar solamente si presentó un accidente, lesión, golpe, herida, esguince, contusión, traumatismo, quemadura, esfuerzo, fractura, luxación, desgarro, cuerpo extraño, retiro de material de osteosíntesis, trauma craneoencefálico, latigazo, punciones, barotrauma, dengue, malaria, envenenamiento, intoxicación aguda, estrés postraumático o secuela de las anteriores.		DD MM AAAA
I. INFORMACIÓN DEL AFILIADO		
Nombre completo	Nombre(s) _____ Apellidos _____	Documento de identificación Tipo: _____ Número: _____
Dirección de domicilio	Número de teléfono domicilio	Número de celular / otro número de contacto
II. INFORMACIÓN LABORAL		
Tipo de afiliación	Dependiente <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/>	CUAL? _____
¿Está afiliado a una ARL?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Número de teléfono de la empresa
Nombre de la empresa	Ciudad	Cargo
Diagnóstico motivo de la incapacidad		
III. CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN		
El diagnóstico por el cual se generó esta incapacidad se deriva de un ACCIDENTE DE TRABAJO? SI _____ NO _____		
Si se trata de un accidente de trabajo registre la fecha y hora en que se presentaron los hechos, en caso contrario deje estos espacios en blanco		
Fecha del accidente de trabajo (DDMM-AAAA)	DD MM AAAA	Hora del accidente de trabajo (cuando aplique) AM <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/>
Si se trató de un ACCIDENTE DE TRABAJO por favor describa brevemente como se presentaron los hechos que dieron origen a su incapacidad:		
Firma o nombre de quien suministra la información	Observaciones	
Estimado Usuario: La información que se aporte para diligenciar este documento constituye soporte legal para la determinación del origen de la incapacidad y por tanto deberá ser VERAZ y VERIFICABLE, por lo que al ser presentada como soporte de la incapacidad se garantiza el carácter de auténtico a los datos		
CENTRAL DE INGENIERÍA DE PROCESOS	Solo original - Producción Económica	Marzo de 2016

Anexo G. Formato de investigación SALUD TOTAL



FORMATO DE INFORME DE ACCIDENTE LABORAL

INFORMACIÓN DEL PACIENTE					
SUCURSAL	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO		TIPO ID	No. DE IDENTIFICACIÓN	
NOMBRES			APELLIDOS		
DIRECCIÓN	TELÉFONO	CARGO	EPS	TIPO DE COTIZANTE	ARP
DIAGNÓSTICO					

INFORMACIÓN DEL EMPLEADOR		
TIPO ID	No. DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DE LA EMPRESA
DIRECCIÓN		JEFE INMEDIATO

POR FAVOR RESPONDER A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS MARCANDO CON "X" SI O NO SEGÚN CORRESPONDA		SI	NO
¿El accidente ocurrió en el sitio de trabajo?			
¿Cuándo ocurrió el accidente usted se encontraba cumpliendo funciones relacionadas con su trabajo?			
¿Cuándo usted se accidentó se encontraba usted en actividades recreativas o deportivas permitidas por la directiva de la empresa?			
¿Cuándo usted se accidentó cumplía órdenes de su jefe?			
¿Se encontraba conduciendo un vehículo propiedad de la empresa?			
¿Viajaba en transporte pagado por la empresa?			
OBSERVACIONES:			

INFORME DEL ACCIDENTE	
FECHA DEL ACCIDENTE	HORA DEL ACCIDENTE
RELATO BREVE DEL ACCIDENTE	

Me comprometo a traer el reporte de accidente de trabajo (ARP) el día _____	
_____	_____
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE SALUD TOTAL QUE SOLICITÓ EL DILIGENCIAMIENTO	FIRMA Y DOCUMENTO DEL USUARIO

Anexo H. Formato de Legalización de permiso no remunerado



Formato de legalización de permiso no remunerado

Ciudad	_____	Día	_____	Mes	_____	Año	_____
--------	-------	-----	-------	-----	-------	-----	-------

Señores
Talento Humano
AVIANCA

Por medio del presente formato me permito reportar el permiso no remunerado por el día _____ del mes de _____ del año _____, por motivo de _____.

Cordialmente,

Firma: _____
Nombre: _____
Cedula: _____
Cód. Empleado: _____
Cargo: _____
Base: _____

Avianca informa que este formato es solicitado como certeza de pleno conocimiento del ausentismo del colaborador por parte de su líder, y que el mismo será usado para evitar la pertinente citación a procesos disciplinarios con justa causa.

Este formato NO es aceptado como un soporte para pago de los días que el colaborador reporta como ausencia ya que corresponde a un día NO pago.

Firma líder: _____
Nombre: _____
Cedula: _____
Cód. Empleado: _____
Cargo: _____
Base: _____

Anexo I. Formato de legalización remunerada



Formato de Legalización de Licencias Remuneradas

Ciudad Día Mes Año

Señores
Talento Humano
AVIANCA

Por medio del presente formato me permito reportar la legalización de licencia Remunerada de la cantidad de días (____) del día ____ del mes de _____ del año _____, al día ____ del mes de _____ del año _____ por motivo de:

- Calamidad
- Luto
- Matrimonio

Cordialmente,

Firma: _____
Nombre: _____
Cedula: _____
Cód. Empleado: _____
Cargo: _____
Base: _____

Avianca Informa que este formato es de legalización y la pertinente solicitud de licencia remunerada debe ser solicitada por SSFF (Success Factors Proud) con sus respectivos documentos soporte.

Firma líder: _____
Nombre: _____
Cedula: _____
Cód. Empleado: _____
Cargo: _____
Base: _____

Anexo J. Manual paso a paso SAP Success Factor

ÍNDICE

SAP SuccessFactors 



-
1. Cambio cuenta de nomina
 2. Certificaciones
 3. Licencias
 4. Vacaciones y Lustros
 5. Desprendibles de Pago
 6. Actualización e inscripción de Beneficiarios
 7. Vacantes
 8. Cambio Estructura Organizacional
 9. Beneficios
 10. Aprendizaje
 11. Insignias

Anexo k. Formulario de evaluación y capacitación

Evaluación capacitación plataforma SAP Success Factors

A continuación se invita a los participantes de la capacitación a que evalúen objetivamente tanto el contenido de la capacitación como el desempeño del capacitador, con el fin de identificar oportunidades de mejora y generar espacios de capacitación agradables y productivos.
Califique los siguientes puntos de 1 a 3, siendo 3 el mejor.

1. El manual desarrollado y explicado le permitió una mejor comprensión de la plataforma

- 3
- 2
- 1

2. El manual desarrollado y explicado le contribuyó en la solución de dudas referente a los documentos y procesos de Talento Humano

- 3
- 2
- 1

3. El manual desarrollado y explicado le facilitará su proceso con el área de Talento Humano

- 3
- 2
- 1

4. El manual explicado le parece útil para sus trámites con el área de Talento Humano

- 3
- 2
- 1

5. Los temas tratados fueron de su interés

- 3
- 2
- 1

6. El capacitador tenía dominio del tema

- 3
- 2
- 1

7. El capacitador resolvió todas las dudas de los trámites con el área de Talento Humano

- 3
- 2
- 1

8. El capacitador tuvo capacidad de comunicación

- 3
- 2
- 1

9. La metodología empleada por el capacitador fue la adecuada

- 3
- 2
- 1

9. La metodología empleada por el capacitador fue la adecuada

- 3
- 2
- 1

10. El material de apoyo fue el adecuado y es de fácil acceso

- 3
- 2
- 1

11. Cuál es el trámite del área de Talento Humano que más realiza

12. De cuál trámite del área de Talento Humano, aún tiene dudas de su proceso

- Carta cesantías
- Préstamo
- Afiliaciones caja de compensación
- Incapacidades
- Novedades de nómina
- Otros

Enviar

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)