

**APOYO EN EL ÁREA DE RELACIONES LABORALES EN LA FUNDACIÓN
CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (FCV) PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

KAROLINA LOZADA HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO
BUCARAMANGA
2018

**APOYO EN EL ÁREA DE RELACIONES LABORALES EN LA FUNDACIÓN
CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (FCV) PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO**

KAROLINA LOZADA HERNÁNDEZ

ID:218809

Trabajo de grado para optar por el título de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Director del Proyecto

Alex Fernando Correa Uribe

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERÍAS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO

BUCARAMANGA

2018

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios que sin Él no podría haber llegado hasta aquí. Por guiar mi camino en cada paso que doy y derramar sus bendiciones.

A mis padres, mi hermano y mi abuela por su apoyo incondicional, sus consejos y sus esfuerzos para que cumpliera cada una de mis metas y objetivos.

Al área de Relaciones Laborales de la Fundación Cardiovascular por brindarme la oportunidad de aprender de cada uno de los procesos y por los consejos para ser una mejor persona en el área laboral.

Y por último a cada una de las personas que estuvieron involucradas en este proceso, ayudándome a crecer de forma personal como profesional.

Tabla de Contenido

Introducción	10
1. Generalidades de la Empresa.....	11
1.1. Nombre de la empresa.....	11
1.2. Actividad económica.....	11
1.3. Contacto.....	11
1.4. Reseña Histórica.....	11
1.5. Estructura Organizacional	13
1.6. Misión.....	14
1.7. Visión-Mega	14
1.8. Valores Corporativos.....	14
1.9. Área Específica del Trabajo	16
1.10. Supervisor Técnico de la empresa.....	16
2. Diagnóstico de la empresa	17
3. Antecedentes.....	18
4. Justificación	19
5. Objetivos.....	20
5.1. Objetivo General	20
5.2. Objetivos Específicos	20
6. Marco Teórico.....	21
6.1. Marco conceptual	21
6.2. Marco Legal.....	25
6.2.1. Código Sustantivo del Trabajo	25
6.2.2. Decreto 2943 de 2013.....	25
6.2.3. Ley 80 de 1993	26
6.2.4. Decreto 1978 de 1989.....	26
6.2.5. Resolución 2003 de 2014.....	26
6.2.6. Ley 789 de 2012	27
7. Diseño Metodológico.....	29
7.1. Alcance de la Investigación.....	29
7.2. Área de estudio.....	29
7.3. Población.....	29
7.3.1. Unidad de observación.	29

8. Resultados y Discusión.....	30
8.1. Revisión de las Hojas de Vida.....	30
8.2. Instructivo de Practicantes y Entrega de dotación.....	30
8.3. Inventario de los Procedimientos, Instructivos y Registros	31
8.4. Formato para la Identificación de Mejoras para los procesos	32
8.4.1 Formato.....	32
8.4.2 Instructivo del Formato.....	34
8.5. Indicadores de Incapacidades	35
8.6. Indicador de Ausentismo	37
8.6.1 Formato del indicador de Ausentismo	37
8.6.1. Instructivo del formato del indicador	40
8.7. Planta de Personal.....	40
8.7.1 Formato de la planta de personal.....	40
8.7.2 Instructivo del formato de la planta de personal	42
8.8. Actualizar el tablero de mando integral (TMI).....	43
8.9. Otras Actividades	43
9. Conclusión y Recomendación	45
10. Recomendación.....	46
Referencias.....	47

Lista de Tabla

Tabla 1. Inventario de la documentación.....	31
Tabla 2. Indicadores del TMI	43

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama de la FCV	13
Ilustración 2. Hoja de inicio de la identificación de mejoras en el área de contratación	33
Ilustración 3. Hoja de inicio de la identificación de mejoras en el área de seguridad y salud en el trabajo.	33
Ilustración 4. Hoja de inicio de la identificación de mejoras en el área de nómina.....	33
Ilustración 5. Formato de Identificación de Mejoras	34
Ilustración 6. Indicador de Recaudo vs Valor Causado.....	35
Ilustración 7. Indicador Recaudo VS Cartera.	36
Ilustración 8. Página de inicio del Indicador	37
Ilustración 9. Base de datos del indicador.	38
Ilustración 10. Indicador de Ausentismo	39
Ilustración 11. Página de inicio de la planta.	40
Ilustración 12. Planta general.....	41
Ilustración 13. Planta de personal detallada.....	42
Ilustración 14. Listado de personal.	42

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	Apoyo en el área de Relaciones Laborales en la Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) para mejorar la prestación del servicio
AUTOR(ES):	Karolina Lozada Hernández
PROGRAMA:	Facultad de Ingeniería Industrial
DIRECTOR(A):	Alex Fernando Correa Uribe

RESUMEN

Este proyecto busca mejorar la prestación del servicio del área de Relaciones Laborales de la Fundación Cardiovascular para los colaboradores y usuarios, a través de la verificación y actualización de la documentación (procedimientos, instructivos y registros) del área, ubicados en la página de calidad mediante el registro del formato de identificación de las mejoras. Para llevar un mejor control se crea el indicador de incapacidades y ausentismo del personal que se va a empezar a implementar en el 2018. Con el fin de conocer el personal activo, en proceso de selección y en procesos de contratación se diseña un archivo de la planta de personal con su respectivo instructivo y se debe actualizar todos los meses. Al realizar estas verificaciones y el diseño de estos formatos el área realiza una mejorar de la prestación del servicio que brinda el área.

PALABRAS CLAVE:

Relaciones Laborales, Mejora, Documentación, Indicadores, Calidad

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Support in the area of Labor Relations at the Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) to improve service provision

AUTHOR(S): Karolina Lozada Hernandez

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Alex Fernando Correa Uribe

ABSTRACT

This project seeks to improve the service provision of the Labor Relations area of the Cardiovascular Foundation for collaborators and users, through the verification and updating of the documentation (procedures, instructions and records) of the area, located on the quality page through the registration of the identification format of the improvements. To carry out better control, the indicator of incapacities and absenteeism of the personnel that is going to begin to be implemented in 2018 is created. In order to know the active personnel, in the process of selection and in hiring processes, a file of the staff plant with its respective instructions and must be updated every month. When carrying out these verifications and the design of these formats, the area improves the service provided by the area.

KEYWORDS:

Labor Relations, Improvement, Documentation, Indicators, Quality

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) es uno de los complejos médicos más importantes de Colombia y uno de los más destacados a nivel latinoamericano. Se encuentra en la categoría nivel cuatro de complejidad y es la primera institución en el país acreditada por la Joint Commission International. Esto debido a la prestación de servicio que ofrece. Con la misma filosofía que tiene el FCV, el área de relaciones laborales ha instituido la mejora continua en sus procesos, con el fin de mejorar la prestación del servicio a los colaboradores y usuarios.

El enfoque de este proyecto es el de diseñar, implementar y actualizar los procedimientos, instructivos, indicadores y formatos de los procesos que se requieran en el área de Relaciones Laborales. Para lograr el enfoque anteriormente mencionado se debe realizar la revisión respectiva en cada uno de los procesos de las tres áreas (Seguridad y salud en el trabajo, contratación y nómina); se realiza el inventario y actualización de la documentación encontrada en la página de la FCV, diseñar nuevos formatos e implementar nuevos indicadores para llevar un mejor seguimiento.

1. Generalidades de la Empresa

1.1. Nombre de la empresa

Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV)

1.2. Actividad económica

La Fundación Cardiovascular de Colombia es una organización empresarial privada, sin ánimo de lucro que provee servicios y productos de salud de alta calidad.

1.3. Contacto

- FCV Hospital

Dirección: Calle 155 A# 23-58

Teléfono: 6399292

- Centro Tecnológico Empresarial

Dirección: Carrera 5# 6-33 Floridablanca

Teléfono: 6796470

1.4. Reseña Histórica

El origen de la Fundación Cardiovascular del Oriente Colombiano se remonta a los inicios de la década de los ochenta, con la llegada de las primeras misiones de médicos, cirujanos, enfermeras y terapistas del North Shore University Hospital y de la Universidad del Estado de Pensilvania para atender niños enfermos en el municipio de San Gil, Santander.

En estas visitas participaron los doctores colombianos Franklin Roberto Quiroz y Víctor Raúl Castillo, quienes, ante el gran número de patologías cardiovasculares en la región, vieron la necesidad de crear una institución de servicios médicos para tratar y prevenir enfermedades del

corazón. En este contexto, el programa Corazón a Corazón, dirigido desde entonces por el doctor Franklin Roberto Quiroz, jugó un papel importante en la creación de la Fundación, al sumar esfuerzos con instituciones estadounidenses para que pacientes colombianos con enfermedades cardiovasculares fueran tratados en ese país.

La FCV se fundó en 1986 en Bucaramanga, Santander, como una entidad privada sin ánimo de lucro. La primera época estuvo centrada en la búsqueda de fondos y la consolidación jurídica de la organización para realizar exitosamente actividades relacionadas con el desarrollo de la especialidad cardiovascular. En este proceso participaron entidades privadas y gubernamentales, tanto colombianas como extranjeras. A finales de la década de los años ochenta, la institución comenzó a atender pacientes con dolencias cardiovasculares en el nororiente colombiano. La Fundación para la Tercera Edad fue el primer sitio donde funcionó oficialmente la Fundación Cardiovascular, lugar donde solo se realizaron consultas cardiológicas. Sin embargo, en 1990 se realizó un convenio con la Clínica Bucaramanga para que la Fundación iniciara el programa de Cirugía Cardiovascular, en cuyos inicios únicamente se realizaban operaciones con cardiopatías congénitas no complejas.

Posteriormente, comenzó a funcionar la primera sede propia, ubicada en el cuarto piso de la FOSCAL, Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lülle. Allí estaban las áreas administrativas, de consulta y de pruebas no invasivas, mientras que en el sexto piso de dicha institución se realizaban los procedimientos invasivos. Allí se dieron los primeros pasos hacia un mejor tratamiento de enfermedades cardiovasculares, tanto en Santander como a nivel nacional.

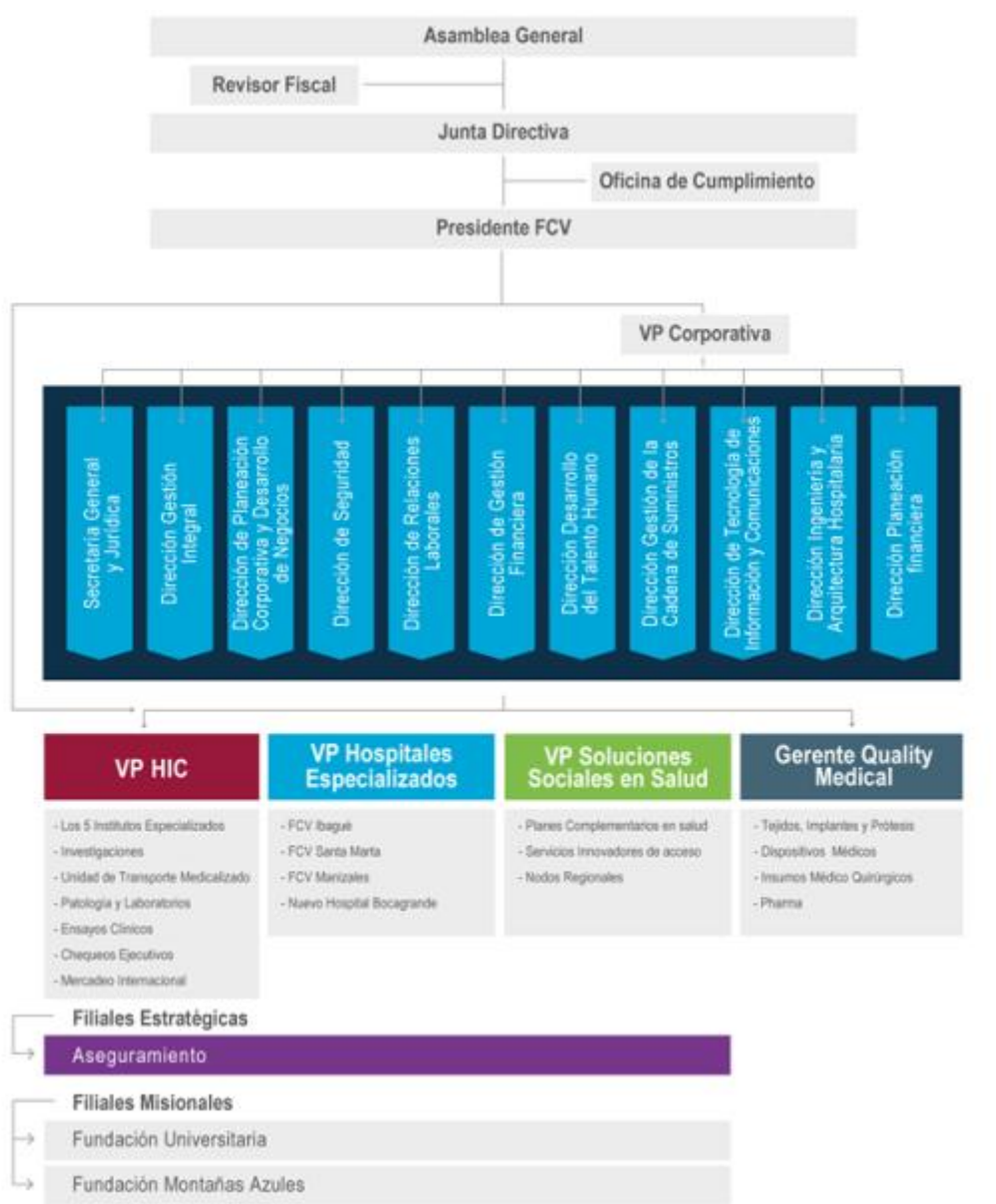
Hoy la FCV se fortalece como líder en el país gracias al desarrollo de sus 13 Unidades Estratégicas de Negocio apoyadas por 7 direcciones todas en busca de fortalecer a la FCV como

una organización reconocida por la excelencia e innovación de sus productos y servicios orientados principalmente al sector salud.

1.5. Estructura Organizacional

En la siguiente ilustración se muestra la estructura organizacional detallada de la Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV).

Ilustración 1. Organigrama de la FCV



Fuente. Fundación Cardiovascular de Colombia.

1.6. Misión

Investigación de excelencia en Ciencias de la Salud, dirigida a generar conocimientos útiles para la identificación y tratamiento de enfermedades de alta ocurrencia actual o potencial.

1.7. Visión-Mega

Consolidar “El mayor proyecto social en latinoamérica” y construir una corporación de negocios de 1 billón de USD en el 2025

- Consolidando el HIC como un TOP 3 en Latinoamérica y llevando su facturación integral USD 350 MM.
- Desarrollando una red de nodos regionales de acceso “cercanas, eficientes e integrales” con ingresos superiores a USD 200 MM.
- Ofreciendo productos e insumos especializados para prestadores de servicios de salud enfocados al valor por USD 50 MM.

1.8. Valores Corporativos

- **Laboriosidad:** Realizar nuestro trabajo con total dedicación, interés y esmero, procurando siempre entregar lo mejor de nosotros mismos, para obtener resultados óptimos que generen satisfacción total en los clientes, utilizando adecuadamente los recursos proporcionados por la Institución. Haciendo las cosas bien desde el principio hasta el fin, observando con alto sentido ético todas las actuaciones e intervenciones en los productos y servicios que llegan hasta nuestros clientes, anticipándonos a las oportunidades de mejora que puedan llevarnos a trabajar cada días más y mejor.

- **Innovación y Creatividad:** Trabajar en pro del desarrollo personal e institucional, creando nuevas y mejores formas de hacer las cosas, manteniendo siempre una actitud de flexibilidad hacia el cambio que a su vez permita la búsqueda de soluciones hacia contratiempos inesperados que conlleven a seguir fortaleciendo la capacidad de aprendizaje continuo.
- **Trato Humanizado:** Generar confianza, emociones agradables y sentimientos humanos de buen trato a nuestros clientes y proveedores, para así permitir momentos de verdad y otorgar valor agregado en el servicio que les ofrecemos.
- **Lealtad:** Trabajar día a día demostrando un alto sentido de pertenencia y compromiso institucional hacia la FCV, uniendo esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos, defendiendo el nombre de la institución, y actuando siempre con transparencia y sinceridad, siendo leales hacia las normas y valores de la institución.
- **Respeto:** Contribuir al mantenimiento de un ambiente de trabajo cordial y amable reconociendo y aceptando los derechos y las diferencias de las demás personas, cumpliendo de manera oportuna con las responsabilidades establecidas y brindando un trato considerado y cortés a las personas con las que día a día nos relacionamos, principalmente nuestros clientes.
- **Solidaridad:** Actuar con equidad orientando la labor hacia la comunidad ofreciendo apoyo y colaboración a las demás personas, trabajando con sentido de fraternidad y unión que no sólo conlleve a la obtención de logros y metas personales, sino propendiendo además al cumplimiento de objetivos que promuevan el desarrollo y progreso institucional.

- **Honestidad:** Actuar con la verdad en todos y cada uno de los actos hacia nuestros clientes, proveedores y comunidad en general, imprimiendo un sentido de confianza, fiabilidad y transparencia en nuestro trabajo.

1.9. Área Específica del Trabajo

Área de Relaciones Laborales en el Centro Tecnológico Empresarial.

El área de relaciones laborales cuenta con tres áreas las cuales son contratación, nómina y seguridad y salud en el trabajo. Esta dirección se encarga de la parte legal de todos los trabajadores que componen a la Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV).

El área de relaciones laborales cuenta con 25 trabajadores, 3 practicantes y 2 judicantes.

1.10. Supervisor Técnico de la empresa

Carlos Augusto Barrero González

Jefe de contratación

Tel: 6796470 ext. 4019

2. Diagnóstico de la empresa

La fundación cardiovascular de Colombia es una organización empresarial privada, sin ánimo de lucro que provee servicios y productos de salud de alta calidad. El objetivo por el cual fue creada es la de brindar una atención médica a niños y adultos enfermos del corazón en Santander.

La FCV cuenta con once áreas corporativas; una de esas áreas es la de Relaciones Laborales. Esta área se encarga de manejar y orientar todos los aspectos relacionados con la parte laboral y contractual de sus trabajadores dando un bienestar para la empresa y sus colaboradores. Cuenta con tres áreas los cuales son; el área de contratación, el de nómina y el de seguridad y salud en el trabajo.

El área de contratación se compone de varios procesos los cuales son, contratación del personal, entrega de dotación, contratación de practicantes, convenios interinstitucionales, afiliación a la EPS, Caja de compensación y ARL, hojas de vida e incapacidades.

Actualmente esta área tiene un enfoque en mejorar la prestación de servicio para sus usuarios y para sus colaboradores; por el cual están implementando formatos, procedimiento, indicadores, instructivos y perfiles de cargo para estandarizar todos los procesos.

3. Antecedentes

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) cuenta con una página web de calidad; donde encuentran los procedimientos, instructivos, formatos, perfiles y manuales de cada área. Esto con el fin de prestar un servicio de calidad.

La Dirección de Relaciones Laborales tiene nueve procedimientos, diez instructivos, cuatro perfiles de cargo, once formatos y tres manuales. Los cambios que se han generado en cada documento se ven reflejado en las versiones que tiene cada archivo indicando las veces que ha sido reformado.

En la actualidad en el área de relaciones laborales se encuentran en elaboración dos instructivos, los cuales son, entrega de dotaciones y contratación de practicantes por cuota Sena y por convenio interinstitucional.

Otro formato que comenzó a implementarse es el de la entrega de dotaciones, el cual están clasificada por talla, color y según al sexo que le corresponda. Este formato ha establecido un mejor control de los inventarios de la dotación.

4. Justificación

La Fundación Cardiovascular de Colombia como ente prestador de servicios de salud, con un equipo altamente calificado y comprometido, que se preocupa por la satisfacción de los requerimientos y expectativas de sus clientes; buscando la excelencia de sus servicios, a través de un proceso de mejoramiento continuo que permita el crecimiento y competitividad de la organización.

Por tal motivo de la mejora del servicio y en los procesos de la FCV; el área de Relaciones Laborales siguiendo con este mismo objetivo, está mejorando y estandarizando en cada una de las tres áreas que la componen para brindar una mejor prestación de sus servicios.

Para poder cumplir con mejorar los procesos, el área de Relaciones Laborales está en la implementación de estandarizar los formatos, crear los instructivos y los indicadores en los procesos que se requieran. Para poder realizar lo anterior mente mencionado es necesario revisar cada una de las actividades que se realizan en cada proceso para realizar un diagnóstico.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Realizar un apoyo en el área de Relaciones Laborales de la Fundación Cardiovascular de Colombia, con el fin de mejorar la prestación del servicio para los colaboradores y usuarios, mediante la implementación y actualización de indicadores, instructivos, procedimientos y formatos.

5.2. Objetivos Específicos

- Conocer y revisar las funciones del área de Relaciones Laborales para determinar un diagnóstico inicial.
- Implementar mejoras en el área de Relaciones Laborales a partir del diagnóstico inicial, con el apoyo de los colaboradores para actualizar los documentos de los procesos.
- Revisar las hojas de vida faltantes de la Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) para determinar las falencias a través de las hojas de vida en físico y el formato digital.
- Realizar los inventarios de los instructivos, procedimientos, perfiles de cargo y registros que se encuentran en la página web de calidad, para realizar un diagnóstico de las falencias y los documentos que hacen falta.
- Diseñar y Actualizar los formatos de Excel utilizados en cada uno de los subprocesos que componen el proceso de contratación, con el fin de estandarizarlos para llevar un mejor control.
- Crear indicadores cualitativos y cuantitativos en las actividades de cada proceso del área de relaciones laborales que lo requiera, mediante parámetros que se desarrollan de cada actividad con el fin de llevar un seguimiento del área.

6. Marco Teórico

6.1. Marco conceptual

Para realizar el proyecto se debe tener en cuenta algunos conceptos para entender mejor el tema como los que se mencionan y se define a continuación.

Incapacidad: El auxilio por incapacidad se define como el reconocimiento de la prestación de tipo económico y pago de la misma que hacen las EPS a sus afiliados cotizantes no pensionados, por todo el tiempo en que estén inhabilitados física o mentalmente para desempeñar en forma temporal su profesión u oficio habitual.¹

Contrato de aprendizaje: Según el artículo 81 del código sustantivo del trabajo el contrato de aprendizaje es aquel por el cual un empleado se obliga a prestar servicio a un empleador, a cambio de que éste le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa del arte u oficio para cuyo desempeño ha sido contratado, por un tiempo determinado, y le pague el salario convenido.²

Dotación: Es una prestación social a cargo del empleador que se debe suministrar a los trabajadores que devenguen hasta dos veces el salario mínimo mensual. Se ha de entregar al trabajador una dotación cada 4 meses para un total de tres dotaciones al año. Cada dotación debe constar de un vestido (pantalón y camisa) y un par de zapatos.³ Las empresas públicas y privadas

¹ Min Trabajo (2017). Incapacidad. ¿Qué es una incapacidad? [En Línea]. Obtenido de Mintrabajo: <http://www.mintrabajo.gov.co/preguntas-frecuentes/incapacidad.html>

² Alcaldía de Bogotá (2017). Código sustantivo del trabajo. Contrato de aprendizaje [En Línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

³ Gerencie (2011). Aspectos generales sobre la dotación. [En línea]. Obtenido de <https://www.gerencie.com/aspectos-generales-sobre-la-dotacion.html>

deben dotar de uniformes y calzado a todos los trabajadores que devengan hasta dos salarios mínimos, con el fin de cumplir sus actividades laborales de manera segura y efectiva. La entrega de dotación se realiza tres veces al año y de forma gratuita. La primera se debe otorgar el 30 de abril, la segunda el 31 de agosto y la tercera el 20 de diciembre.⁴

Ausentismo laboral: Es la ausencia de aquellos empleados que no están en las horas de trabajo y esto es uno de los puntos que preocupa a la empresa lo cual tratan de controlar para que no se cometan dentro de ella. También puede definirse como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.⁵

Convenio interinstitucional: que podríamos definir como todos aquellos acuerdos de voluntades celebrados por la entidad con personas de derecho público o privado, que tienen por objeto el cumplimiento de las obligaciones constitucionales, legales y reglamentarias de la entidad, para el logro de objetivos comunes.⁶

Indicador: Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.⁷

⁴ MinTrabajo (2017). Dotación al trabajo debe ser tres veces al año. [En Línea]. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/marzo-2016/5877-dotacion-a-trabajadores-debe-ser-tres-veces-al-ano.html>

⁵Prevencionar (2016). El ausentismo laboral. [En Línea]. Obtenido de <http://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/>

⁶ Alcaldía de Bogotá (2008). Contenido documental. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=33069>

⁷ OIT. Guía para la evaluación de impacto. ¿Que son y cómo se miden los indicadores en la evaluación de impacto? [En línea]. Obtenido de http://cecep.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=575:practicas-empresariales&catid=43:la-institucion

Práctica empresarial: Tiene como propósito integrar la formación académica del estudiante con la aplicación de sus conocimientos y desarrollo de competencias en el contexto empresarial. En las prácticas empresariales se conjugan las actividades de estudio y trabajo, generando una experiencia enriquecedora cuyo objetivo fundamental es ayudar a los jóvenes a conocer cómo es en realidad el mundo laboral para que se hagan más competentes para su futuro profesional.⁸

Practicante por convenio interinstitucional: El practicante que se encuentra por convenio no recibe remuneración. La empresa solo tiene la obligación de pagar el auxilio de transporte.

Instructivos: Es un documento que describe detalladamente la forma como debe ejecutarse una actividad o tarea, para asegurar su realización.⁹

Hoja de vida: La hoja de vida es la carta de presentación del aspirante, el primer y probablemente único contacto que lleguen a tener la mayoría de los candidatos con la empresa que quieren que los reclute. Esto le confiere a la hoja de vida una gran relevancia, puesto que en ella deberemos condensar la información más importante de nuestra historia laboral para poder presentarnos adecuadamente ante una empresa.¹⁰

Ciclo PHVA: Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos:

⁸ FCECEP. Práctica empresarial. [En línea]. Obtenido de http://cecep.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=575:practicas-empresariales&catid=43:la-institucion

⁹ Universidad pedagógica nacional (2010). Instructivo. [En línea]. Obtenido de http://www.pedagogica.edu.co/proyectos/admin/odp/docs/generales/odp_2465.pdf

¹⁰ Hoja de vida (2014). Hoja de vida. [En línea]. Obtenido de <http://www.hojadevida.info/que-es-una-hoja-de-vida-y-sus-partes/>

- **Planificar:** Se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando ideas para solucionar esos problemas.
- **Hacer:** Implementación de las medidas planificadas.
- **Verificar:** Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados.
- **Actuar:** Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores.¹¹

Rethus: El Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud (ReTHUS) es el sistema de información definido por el Ministerio de Salud y Protección Social, del talento humano en salud que cumple con requisitos exigidos en la Ley 1164 de 2007, y se encuentra autorizado para el ejercicio de su profesión u ocupación del área de la salud.

El ReTHUS es un sistema que reúne los organismos, normas, procesos, procedimientos y aplicativos articulados que permiten la recepción, validación, registro, conservación, reporte y publicación de la información del talento humano autorizado para ejercer profesiones u ocupaciones de la salud en Colombia.¹²

Seguridad y salud en el trabajo: Definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la

¹¹ Decreto 1072 (2017). Decreto 1072 de 2015. Objeto, campo de aplicación y definiciones del SG-SST. [En Línea]. Obtenido de <http://decreto1072.co/libro-2-regimen-reglamentario-sector-trabajo/parte-2-reglamentaciones/titulo-4-riesgos-laborales/capitulo-6-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/objeto-campo-de-aplicacion-y-definiciones-del-sg-sst/>

¹² Consultor Salud (2016). Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud. [En línea]. Obtenido de <http://www.consultorsalud.com/registro-unico-nacional-del-talento-humano-en-salud>

protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.¹³

Sarlaft: El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo se compone de dos fases: la primera corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.¹⁴

6.2. Marco Legal

6.2.1. Código Sustantivo del Trabajo

La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

Dicta las normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. En esta ley se menciona el tema de las incapacidades de los trabajadores.¹⁵

6.2.2. Decreto 2943 de 2013

En el Sistema General de Seguridad Social en Salud serán a cargo de los respectivos empleadores las prestaciones económicas correspondientes a los dos (2) primeros días de

¹³ Grupo empresarial TIC (2011). Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. [En Línea]. Obtenido de SLt.sanchezpolo.com: <http://slt.sanchezpolo.com/index.php/sociedad-tsp/47-sistema-de-gestion-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst>

¹⁴ UIAF (2017). SARLAFT. [En Línea]. Obtenido de Uiaf.gov.co: <https://www.uiaf.gov.co/?idcategoria=7131>

¹⁵ Alcaldía de Bogotá (1950). Código Sustantivo del Trabajo. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

incapacidad originada por enfermedad general y de las Entidades Promotoras de Salud a partir del tercer (3) día y de conformidad con la normatividad vigente.

En el Sistema General de Riesgos Laborales las Administradoras de Riesgos Laborales reconocerán las incapacidades temporales desde el día siguiente de ocurrido el accidente de trabajo o la enfermedad diagnosticada como laboral.¹⁶

6.2.3. Ley 80 de 1993

La presente Ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales.¹⁷

6.2.4. Decreto 1978 de 1989

Los trabajadores permanentes vinculados mediante relación legal y reglamentaria o por contrato de trabajo, al servicio de los Ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos, unidades administrativas especiales, empresas industriales o comerciales de tipo oficial y sociedades de economía mixta tanto en el orden nacional como en las entidades territoriales; tendrán derecho a que la respectiva entidad les suministre en forma gratuita, cada cuatro meses, un par de zapatos y un vestido de trabajo.¹⁸

6.2.5. Resolución 2003 de 2014

La presente resolución tiene por objeto definir los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, así

¹⁶ Alcaldía de Bogotá (2013). Decreto 2943. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=55977>

¹⁷ Alcaldía de Bogotá (1993). Ley 80 de 1993. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>

¹⁸ Alcaldía de Bogotá (1989). Decreto 1978 de 1989. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1523>

como adoptar el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud que hace parte integral de la presente resolución.¹⁹

6.2.6. Decreto 1072 del 2015

- **Artículo 2.2.4.6.12. Documentación:** El empleador debe mantener disponibles y debidamente actualizados entre otros, los documentos en relación con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- **Artículo 2.2.4.6.13. Conservación de los documentos:** El empleador debe conservar los registros y documentos que soportan el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de manera controlada, garantizando que sean legibles, fácilmente identificables y accesibles, protegidos contra daño, deterioro o pérdida
- **Artículo 2.2.4.6.19. Indicadores del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST:** El empleador debe definir los indicadores (cualitativos o cuantitativos según corresponda) mediante los cuales se evalúen la estructura, el proceso y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y debe hacer el seguimiento a los mismos.²⁰

6.2.7. Ley 789 de 2012

El sistema de protección social se constituye como el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo el derecho a: la salud, la

¹⁹ Ministerio de Salud y protección social (2014). Resolución 2003 de 2014. [En línea]. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf

²⁰ Alcaldía de Bogotá (2015). Decreto 1072 del 2015. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>

pensión y al trabajo. El objeto fundamental, en el área de las pensiones, es crear un sistema viable que garantice unos ingresos aceptables a los presentes y futuros pensionados. En salud, los programas están enfocados a permitir que los colombianos puedan acceder en condiciones de calidad y oportunidad, a los servicios básicos.

El sistema debe crear las condiciones para que los trabajadores puedan asumir las nuevas formas de trabajo, organización y jornada laboral y simultáneamente se socialicen los riesgos que implican los cambios económicos y sociales. Para esto, el sistema debe asegurar nuevas destrezas a sus ciudadanos para que puedan afrontar una economía dinámica según la demanda del nuevo mercado de trabajo bajo un panorama razonable de crecimiento económico.²¹

²¹ Alcaldía de Bogotá (2002). Ley 789 de 2002. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6778>

7. Diseño Metodológico

El proyecto se va a realizar en el área de relaciones laborales con el apoyo de todos los encargados de cada proceso para realizar una mejora en el servicio que se presta para los trabajadores y los usuarios.

7.1. Alcance de la Investigación

El proyecto tiene como objetivo mejorar la prestación del servicio de los procesos del área de relaciones laborales de la Fundación Cardiovascular de Colombia, teniendo en cuenta la mejora, creación y la actualización de la documentación que se requiere en las actividades de los procesos.

7.2. Área de estudio

El proyecto se llevará en el centro Tecnológico Empresarial de la Fundación Cardiovascular de Colombia ubicada en el área de Relaciones Laborales

7.3. Población

7.3.1. Unidad de observación.

La unidad de observación son los procesos del área de Relaciones Laborales del Centro Tecnológico Empresarial de la Fundación Cardiovascular de Colombia.

8. Resultados y Discusión

8.1. Revisión de las Hojas de Vida

En la primera parte se realizó la revisión de cincuenta y seis (56) hojas de vida que faltaban por revisar. Para la revisión se necesitó las hojas de vida en físico de los colaboradores de la FCV y el formato virtual que tiene como nombre listado de personal.

Se realizó la revisión de acuerdo con unos criterios, los cuales son, que en el contrato de trabajo se encuentre el nombre completo, la cédula correspondiente al colaborador, las firmas del colaborador y la Directora de Relaciones Laborales, que el formato virtual este las mismas horas laborales que en el contrato y que en el formato virtual este el mismo cargo que en el contrato o en el otro sí. Al comparar las hojas de vida físicas y el formato virtual, no se encontró ninguna falencia.

Esta actividad se realizó con el fin de verificar si las hojas de vida y el formato digital tiene la misma información. Si no contaban con la misma información, se continuaba a desarrollar los cambios necesarios.

8.2. Instructivo de Practicantes y Entrega de dotación

El área de Relaciones Laborales para mejorar la prestación del servicio de contratación de practicantes y la entrega de dotación requirió realizar los instructivos, el cual se realizó la respectiva revisión y se modificó ya que estos instructivos se encontraban en procesos de elaboración. Los dos instructivos se les realizaron la respectiva inclusión en la página de calidad el cual se les denominó, administración de contrato de practicantes con el código I-DREL201-06 y entrega de dotación con el código I-DREL203-01

8.3. Inventario de los Procedimientos, Instructivos y Registros

En la siguiente tabla se encuentra el inventario del área de Relaciones Laborales

Tabla 1. Inventario de la documentación

Área	Procedimientos	Instructivos	Registros
Contratación	3	7	7
Nómina	2	1	8
Seguridad y Salud en el Trabajo	3	3	12
Total	8	11	27

Fuente. Datos obtenidos de la página de calidad de la FCV.

Al realizar el inventario y la respectiva revisión de la documentación se encontró algunas falencias las cuales se identificaron y se modificaron.

- Procedimiento de Contratación:
 - Se añadió que el nuevo colaborador se le requiere el certificado Sarlaft y si es personal médico se debe contar con el Rethus.
- Instructivo de Seguridad social:
 - Se le agrego que las afiliaciones también se pueden realizar por correo electrónico dependiendo la entidad.
 - Se modificó el FOSYGA por el ADRES ya que ahora la entidad se llama administradora de los recursos del sistema general de seguridad social en salud.
 - Se modificó las semanas de la licencia de maternidad, la cual es de 18 semanas.
- Instructivo de contratación de extranjero:
 - Se modificó que el personal médico y asistencial que tengan un nivel de formación de técnico o tecnólogo deben solicitar ante la secretaria de salud de Santander el registro para ejercer como profesional dentro del Departamento.

- Instructivo de Afiliación de contratistas a la administradora de riesgos laborales:
 - Se modificó la persona que ejecuta este proceso ya que la que estaba en la documentación es la auxiliar de seguridad social y la que realiza este proceso es la auxiliar de relaciones laborales.
 - Se modificó el área de seguridad social por el área de Relaciones Laborales.
- Instructivo de modificaciones contractuales:
 - Se incluyó en las promociones internas que los abogados judicantes deben validar y reportar al auxiliar de contratación que el colaborador que aplica al nuevo cargo no presente procesos disciplinarios.

8.4. Formato para la Identificación de Mejoras para los procesos

8.4.1 Formato

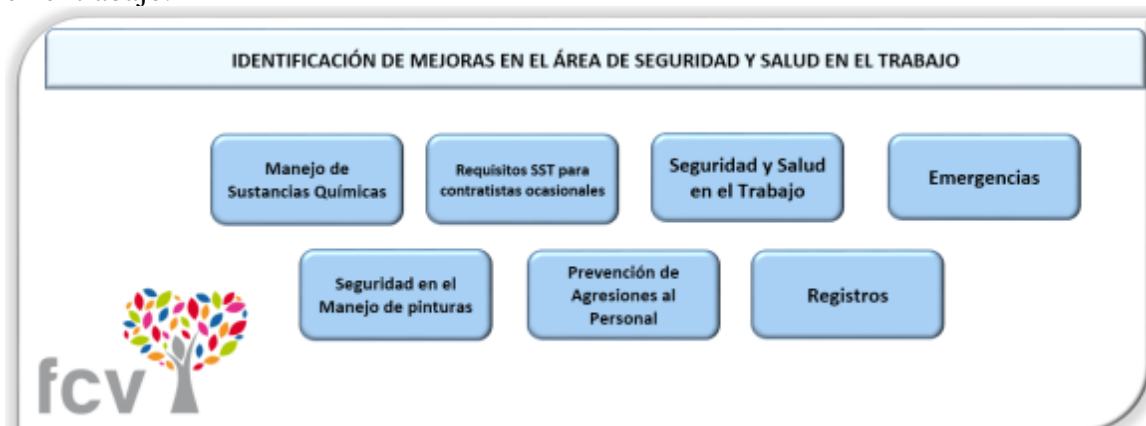
Se diseñó tres formatos para cada una de las áreas de la Dirección de Relaciones Laborales con el objetivo de dejar plasmado en el archivo digital las mejoras que se identifican a medida que se realizan las actividades de los procesos. Posteriormente de identificar las mejoras se actualiza los instructivos o procedimientos dependiendo del proceso que corresponda. En las siguientes ilustraciones se ve reflejado la página de inicio del formato.

Ilustración 2. Hoja de inicio de la identificación de mejoras en el área de contratación



Fuente. ElabFuente. Elaboración Propia

Ilustración 3. Hoja de inicio de la identificación de mejoras en el área de seguridad y salud en el trabajo.



Fuente. Elaboración Propia

Ilustración 4. Hoja de inicio de la identificación de mejoras en el área de nómina.



Fuente. Elaboración Propia

La siguiente ilustración se muestra el formato de la identificación de las mejoras.

Ilustración 5. Formato de Identificación de Mejoras

IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN				
Código del documento	P-DREL201-01	Versión	0	
Nombre del Procedimiento	Contratación			
Objetivo o Propósito	Elaborar y Legalizar la vinculación del Personal elegido de acuerdo con la Legislación Laboral Vigente y las Políticas Institucionales, garantizando los intereses y derechos del trabajador como los de la Empresa, de acuerdo al Código Sustantivo de Trabajo.			
Responsables	Jefe Corporativo de contratación Auxiliar de Contratación			
N°	Identificación de Mejoras	Justificación de la mejora	Actividades a ejecutar	Fecha de identificación de la mejora

Fuente. Elaboración Propia

En el formato se encuentra el código del documento, la versión, el nombre del procedimiento, objetivos y responsables (estos cinco aspectos son obtenidos de los procedimientos o instructivos que se encuentran ubicados en la página de calidad de la FCV) y por último el cuadro donde se va a plasmar las mejoras de los procesos.

En la identificación de Mejoras se coloca la actividad que se quiere mejorar en forma general, en la justificación de la mejora se escribe cual va hacer la mejora en forma detallada, se ingresa la fecha en que se detectó la mejora y por último se registra las actividades que se deben realizar para ejecutar la mejora.

8.4.2 Instructivo del Formato

Se realizó el instructivo sobre el uso correcto del formato y está compuesto por:

- **Objetivo:** Identificar y registrar las mejoras de los procesos de cada área en la plantilla, con el fin de actualizar los procedimientos, instructivos o registros al que se le identifica la mejora
- **Elementos de la plantilla:** Se mencionan las partes del formato.
- **Procedimiento:** Es el paso a paso de la forma como se debe utilizar la plantilla y como se deben registrar los datos.

8.5. Indicadores de Incapacidades

Para el proceso de incapacidades de la Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) se realizó dos indicadores, uno es el de Valor Recaudado (son las incapacidades que pagan las EPS a la FCV) vs el valor de la Cartera y el otro es el del valor del Recaudo vs el valor Causado en Nómina (Este valor son los nuevos valores que se generan de las incapacidades de cada mes).

La base de datos para los indicadores es el archivo donde la auxiliar de seguridad social registra las incapacidades todos los meses.

Ilustración 6. Indicador de Recaudo vs Valor Causado.

INDICADOR DE RECAUDO VS CARTERA				
ESTADO DEL INDICADOR				
META	20%			
VALOR CRITICO	<20%			
OBJETIVO				
Medir por medio de un indicador el valor del recaudo mensual en comparación de la cartera, para llevar un control de la cartera.				
FORMULA VALOR RECAUDADO VS VALOR CAUSADO				
Valor recaudo de cada mes/ Valor de la cartera				
MES	INFORMACIÓN A INGRESAR	VALOR CARTERA VS VALOR RECAUDADO		
	CARTERA	VALOR RECAUDADO	VALOR DEL INDICADOR	% FAVORABLE O FALTANTE
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

Fuente. Elaboración Propia

El indicador de recaudo vs valor causado está compuesto por

- La meta: Es el 20%
- El objetivo
- La fórmula la cual es Valor del recaudo de cada mes / valor de la cartera
- El valor de la cartera y recaudo: Los datos de la cartera y el valor recaudado se obtienen del archivo de incapacidades mencionado anteriormente.
- Valor del indicador: Es el resultado de la operación
- % Favorable o faltante: Es el porcentaje que hace falta o sobra del porcentaje de la meta.

Ilustración 7. Indicador Recaudo VS Cartera.

INDICADOR RECAUDO VS VALOR CAUSADO						
ESTADO DEL INDICADOR		MES	INFORMACIÓN A INGRESAR		VALOR RECAUDADO VS VALOR	
META	100%		VALOR CAUSADO EN NÓMINA	VALOR RECAUDADO	VALOR DEL INDICADOR	% FAVORABLE O FALTANTE
VALOR CRITICO	<100%	Enero				
OBJETIVO		Febrero				
Medir por medio de un indicador el valor causado mensual y el valor del recaudo mensual para controlar que el recaudo del mes cubre el valor causado del mes.		Marzo				
		Abril				
FORMULA VALOR RECAUDADO VS VALOR CAUSADO		Mayo				
		Junio				
Valor recaudo en el mes/Valor causado en nómina mensual		Julio				
		Agosto				
		Septiembre				
		Octubre				
		Noviembre				
		Diciembre				

Fuente. Elaboración propia.

- La meta: Es el 100% ya que el valor de lo recaudado debe ser igual o mayor al valor de las incapacidades que se generan en cada mes.
- El objetivo
- La fórmula la cual es Valor del recaudo de cada mes / valor causado en nómina.

- El valor de la cartera y recaudo: Los datos de la cartera y el valor causado en nómina se obtienen del archivo de incapacidades mencionado anteriormente.
- Valor del indicador: Es el resultado de la operación
- % Favorable o faltante: Es el porcentaje que hace falta o sobra del porcentaje de la meta.

8.6. Indicador de Ausentismo

8.6.1 Formato del indicador de Ausentismo

La FCV actualmente tiene un indicador de ausentismo por salud los cuales son enfermedad laboral, enfermedad común, accidente de trabajo, licencia de maternidad y paternidad. Este tipo de ausentismo en este momento los están midiendo anual y lo realiza el área seguridad y salud en el trabajo.

Para llevar un mejor del ausentismo el área de Relaciones Laborales decidió crear el indicador de ausentismo que incluya todos los tipos de ausentismo; por tal motivo se diseñó un formato que contiene el indicador. El indicador de ausentismo se va a empezar a implementar en el segundo mes del año 2018



Fuente. Elaboración propia

La página de inicio se encuentra los GEN (Grupos estratégicos de negocios) o LEN (Línea estratégica de negocios), la opción de base datos e indicador el cual se selecciona y abre la hoja que corresponda. En la siguiente ilustración esta la hoja donde se ingresan los datos.

Ilustración 9. Base de datos del indicador.

Base de Datos												
Corporativo												
PLANTA DE PERSONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DÍAS DEL MES	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DÍAS DE AUSENCIA												
TIPO DE AUSENTISMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Ausentismo por Salud	LICENCIA MATERNIDAD											
	LICENCIA PATERNIDAD											
	ENFERMEDAD COMUN											
	ENFERMEDAD LABORAL											
	ACCIDENTE DE TRABAJO											
TOTAL AUSENTISMO POR SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros Ausentismo	CALAMIDAD DOMESTICA											
	PERMISOS ACADEMICOS											
	LICENCIA POR LUTO											
	PERMISO POR MATRIMONIO											
	LICENCIA REMUNERADA											
TOTAL OTROS AUSENTISMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUSENTISMO TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente. Elaboración propia.

En la base de datos se debe registrar la planta de personal de cada mes, los días de ausencia del tipo de ausentismo. Para cada GEN/LEN se encuentra una tabla diferente. Ya registrados los datos en la base de datos se procede a ir a la hoja del indicador y se puede ver los porcentajes del indicador ya que se generan automáticamente. En la siguiente ilustración se muestra la hoja del indicador.

Ilustración 10. Indicador de Ausentismo

INDICADOR AUSENTISMO																
Frecuencia de Medición		Unidad de Medida														
Mensual		Porcentaje (%)														
DESCRIPCIÓN QUE MIDE EL INDICADOR	Indicador de ausentismo	Interpretación	LEN/GEN	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	
Relación de número de días de ausencias, sobre los días del mes por el número de trabajadores	$\frac{\text{Total de días de ausencia en el periodo}}{(\text{Días del mes})(\text{Número total de colaboradores})} \times 100$	Por cada 100 colaboradores activos en el periodo, se presentan n° días de ausencia	Corporativo ICY ICSM HIC QM SSS													

Fuente. Elaboración propia.

La página del indicador de ausentismo está compuesta por

- Frecuencia de medición: Mensual
- Unidad de medida: Porcentaje (%)
- Descripción que mide el indicador: Relación de número de días de ausencia, sobre los días de mes por el número de trabajadores.
- Indicador de ausentismo: Corresponde a la formula del indicador
- Interpretación del indicador: Por cada 100 colaboradores activos en el periodo se presentan n° días de ausencia.
- LEN/GEN: Los seis grupos o líneas de negocio de la FCV.

8.6.1. Instructivo del formato del indicador

Se elaboró un instructivo sobre el uso del formato del indicador de ausentismo que está compuesta por:

- Elementos: Son las páginas que conforman el archivo que son; la pagina de inicio, base de datos y la página del indicador.
- Procedimiento: Es el paso a paso de uso correcto del archivo

8.7. Planta de Personal

Se diseño la planta de personal de la FCV y se empezó a implementar en el mes de octubre.

8.7.1 Formato de la planta de personal

El formato de la planta de personal está compuesto por la página de inicio, la planta general, la planta detallada y el listado de personal.

- Página de Inicio : En la siguiente ilustración se encuentra la página de inicio con el nombre de los nueve GEN/LEN

Ilustración 11. Página de inicio de la planta.



Fuente. Elaboración propia.

- **Planta de Personal general:** La planta de personal general no cuenta con los cargos que tiene cada área.

Ilustración 12. Planta general

PLANTA DE PERSONAL CORPORATIVO								
PLANTA ACTUAL					En proceso de selección	En proceso de contratación	Total Planta autorizada	Planta pendiente por contratar
Contrato a termino Fijo	Contrato a termino indefinido	Contrato Temporal	Contrato de Aprendizaje	Total Planta actual				
145	17	13	19	194	0	0	194	0

Área	Ubicación	Planta Actual				En proceso de selección	En proceso de contratación	Total Planta autorizada	Planta pendiente por contratar
		Contrato a termino fijo	Contrato a termino	Contrato Temporal	Contrato de aprendizaje				
ADMON COMERCIALIZADORA	ADMON COMERCIALIZADORA	17	1	1	1			20	
CONTABILIDAD	CONTABILIDAD								
LOGISTICA E INVENTARIOS	LOGISTICA E INVENTARIOS	12						12	
DIRECCION DE GESTIÓN INTEGRAL	GESTION ADMINISTRATIVA	3	1		1			5	
	GESTIÓN DE CALIDAD	1			1			2	
	GESTIÓN MERCADEO CORPORATIVO	3			1			4	
DIRECCION DE GESTIÓN INTEGRAL	GESTIÓN SOCIAL	1	1					2	
DIRECCION DE RELACIONES LABORALES	DIRECCION DE RELACIONES LABORALES	3	1		3			7	
	DERECHO Y CONTRATACIÓN	5		3				8	
	LIQUIDACIÓN NOMINA Y PRESTACIONES	9						9	
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4						4	

Fuente. Datos tomados del listado de personal FCV.

Los elementos de la planta son:

- Área
- Ubicación
- Planta Actual: Es el número de trabajadores que tienen contrato a término fijo, contrato a término indefinido, contrato temporal y contrato de aprendizaje en cada área
- En proceso de selección: corresponden a los cargos que están autorizados por la presidencia pero que aún no se han contratado
- En proceso de contratación: Son los cargos que ya empezaron a realizar el proceso pero que todavía no han firmado contrato
- Total planta autorizada
- Total planta pendiente por contratar: es la sumatoria de los cargos en proceso de selección y en proceso de contratación.

- **Planta de Persona detallada:** La planta de personal detallada a diferencia de la planta de personal general tiene la columna de los cargos de cada área.

Ilustración 13. Planta de personal detallada

PLANTA DE PERSONAL CORPORATIVO											
ÁREA	UBICACIÓN	CARGOS	TIPO DE CONTRATO				TOTAL PLANTA ACTUAL	EN PROCESO DE SELECCIÓN	EN PROCESO DE CONTRATACIÓN	TOTAL PLANTA AUTORIZADA	TOTAL PENDIENTE POR CONTRATAR
			TERMINO FIJO	TERMINO INDEFINIDO	TEMPORAL	CONTRATO DE APRENDIZAJE					
ADMIN. COMERCIALIZADORA	ADMIN. COMERCIALIZADORA	ASISTENTE DE COMPRAS INTERNACIONALES	1		1		2			2	
		ASISTENTE DE COMPRAS	1				1			1	
		AUXILIAR DE COMPRAS	4				4			4	
		AUXILIAR DE COMPRAS JUNIOR	5				5			5	
		AUXILIAR DE SERVICIOS OPERATIVOS	1				1			1	
		COORDINADOR OPERATIVO CADENA SUMA	1				1			1	
		DIRECTOR DE CADENA DE SUMINISTROS		1			1			1	
		DIRECTOR TÉCNICO	1				1			1	
		ESPECIALISTA DE COMPRAS INTERNACIONAL	1				1			1	
		ANALISTA DE COMPRAS INTERNACIONAL	1				1			1	
ESTADÍSTICO	1				1			1			
INFORMÁTICO	1				1			1			
TOTAL			12	1	1	1	29	0	29	0	
CONTABILIDAD	CONTABILIDAD	PRÁCTICANTE									
TOTAL			0	0	0	0	0	0	0	0	
LOGÍSTICA E INVENTARIOS	LOGÍSTICA E INVENTARIOS	AUXILIAR DE FARMACIA	1						1		
AUXILIAR DE LOGÍSTICA			0						0		
JEFE DE LOGÍSTICA			1						1		
PROBENTE DE FARMACIA			1						1		
TOTAL			3	0	0	0	0	0	3	0	

Fuente. Datos obtenidos del listado de personal FCV.

- Listado de Personal: El listado de personal es proporcionado por la auxiliar de contratación.

Ilustración 14. Listado de personal.

 FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA Listado de Personal Activo									
UEN	Área	Ubicación	Cédula	Lugar Expedición	Nombre	Horas	Cargo		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Admisiones	Admisiones	1098656535	BUCARAMANGA	ELISA MARCELA ESPARZA RODRIGUEZ	TC 48 Horas Sa	AUXILIAR DE ADMISIONES		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Admisiones	Admisiones	6332357	MALAGA	HERMELINA QUINTERO GOMEZ	TC 48 Horas Vi	AUXILIAR DE ENFERMERIA		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Admisiones	Admisiones	1098752400	BUCARAMANGA	JUAN DIEGO ARCHILA RIOS	TC 48 Horas Vi	AUXILIAR DE ADMISIONES		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Admisiones	Admisiones	1102718998	SAN VICENTE DE CHUQUI	LISETH PAOLA RODRIGUEZ DIAZ	TC 48 Horas Sa	AUXILIAR DE ADMISIONES		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Admisiones	Admisiones	63489231	BUCARAMANGA	LUDY VEGA FLOREZ	TC 48 Horas Vi	AUXILIAR DE ADMISIONES		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Admisiones	Admisiones	13871347	BUCARAMANGA	NELSON ENRIQUE LOPEZ BARAJAS	TC 48 Horas Sa	AUXILIAR DE ADMISIONES		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Atencion al paciente y su familia	Atencion al paciente y su familia	63512341	BUCARAMANGA	ADRIANA VARGAS PALOMINO	TC 48 Horas Vi	ASCENSORISTA		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Atencion al paciente y su familia	Atencion al paciente y su familia	1095946122	GIRON	ANA MARCELA VERA JAIMES	TC 48 Horas Vi	PRACTICANTE		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Atencion al paciente y su familia	Atencion al paciente y su familia	9.3112E+10	BUCARAMANGA	ANNY TATIANA LIZCANO FALCON	TC 48 Horas Vi	PRACTICANTE		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Atencion al paciente y su familia	Atencion al paciente y su familia	63352751	BUCARAMANGA	CLAUDIA PATRICIA JAIMES RODRIGUEZ	TC 48 Horas Vi	AUXILIAR DE ENFERMERIA		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Atencion al paciente y su familia	Atencion al paciente y su familia	63502693	BUCARAMANGA	ELSA TATIANA CASTELLANOS LASSO	TC 48 Horas Vi	COORDINADOR(A) DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE		
UEN INSTITUTO DEL CORAZON	Atencion al paciente y su familia	Atencion al paciente y su familia	1098734418	BUCARAMANGA	INGRY PAOLA PULIDO CAPACHO	TC 48 Horas Vi	AUXILIAR DE ATENCION AL PACIENTE Y SU FAMILIA		

Fuente. FCV.

La planta de personal se actualiza con el listado de personal ya que tiene insertadas unas formulas.

8.7.2 Instructivo del formato de la planta de personal

Se creó un instructivo del formato de la planta de personal que está compuesto por

- Elementos: página de inicio, planta general y planta detallada

- Procedimiento
- También menciona la frecuencia en el cual se debe actualizar y es los primeros días de cada mes

8.8. Actualizar el tablero de mando integral (TMI)

La FCV cuenta con un software llamado SAHI, una de las opciones que tiene este software es el tablero de mando integral es donde se ingresan los indicadores de cada área.

El área de relaciones laborales cuenta con cuatro indicadores que se encuentran en el TMI

Tabla 2. Indicadores del TMI

Área	Nombre del Indicador	Formula del indicador
Nómina	Rotación Forzada	Cantidad de terminaciones y/o No Renovaciones de contrato *100 / Total de trabajadores del periodo
	Rotación no Forzada	Cantidad de renunciaciones del personal *100 / Total de trabajadores del periodo
Contratación	Efectividad en los procesos disciplinarios	Total procesos oportunos/Total de procesos realizados
Seguridad y salud en el trabajo	Tasa de accidentalidad	Número de accidentes/Total de trabajadores en el periodo*100

Fuente. FCV

Los indicadores proporcionados por cada área se actualizaron los cinco primeros días de cada mes en el TMI.

Se realizaron informes sobre estos indicadores para la Directora de Relaciones Laborales.

8.9. Otras Actividades

- Se realizó un inventario de las carpetas del servidor 200 que cuenta cada área.
- Se desarrolló el informe sobre los jurados de votación para la consulta liberal.

- Se realizó el informe de quinquenios, el cual corresponde a los colaboradores de la FCV que tengan laborando 5, 10, 15, 20, 25 años en la fundación con el fin de darles un reconocimiento.
- Se realizó el informe de las encuestas de conflicto de interés que fueron diligenciadas por todos los trabajadores de la FCV

9. Conclusión

- Al revisar las hojas de vida faltantes no se encontró ninguna falencia en el contrato y los otros sí.
- El área de Relaciones Laborales inicialmente contaba con una documentación que no estaba actualizada por lo que se realizó una validación con cada líder de los procesos para realizar las respectivas modificaciones.
- Para llevar un mejor control sobre el ausentismo de los trabajadores se realizó el indicador con las 11 clases de ausencias que se generan en la FCV. El indicador de empezará a implementar en Febrero del 2018 y se deja planteado la información sobre los costos que genera el ausentismo ya que el próximo practicante debe implementarlos en cada uno de los tipos de ausentismo.
- La documentación de página de calidad del área de Relaciones Laborales se modificó con la información dada por los líderes de cada proceso y se realizó la inclusión de dos nuevos instructivos los cuales son la entrega de dotación y administración de contrato de practicantes.
- Se diseñó el formato de la planta de personal para cada uno de los GEN/LEN que ya se empezó a utilizar y se debe actualizar los primero días de cada mes para el informe solicitado por la vicepresidencia.

10. Recomendación

- Se recomienda realizar una investigación más profunda de los costos que genera el ausentismo ya que involucra los salarios de cada colaborador.
- Se recomienda actualizar la documentación de la página de calidad cuando se identifica una mejora en los procesos.
- En el proceso de seguridad social se recomienda tener una carpeta digital con el nombre y el tipo de incapacidad de los documentos escaneados, con el fin de optimizar el tiempo de la búsqueda cuando se requiera.
- Para la elaboración de los informes se recomienda homologar los cargos.
- En el proceso de contratación tener un estricto control sobre los documentos solicitados antes de la contratación ya que se presentan casos que se contrata faltándole un documento.

Referencias

Min Trabajo (2017). Incapacidad. ¿Qué es una incapacidad? [En Línea]. Obtenido de Mintrabajo: <http://www.mintrabajo.gov.co/preguntas-frecuentes/incapacidad.html>

Alcaldía de Bogotá (2017). Código sustantivo del trabajo. Contrato de aprendizaje [En Línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

Gerencie (2011). Aspectos generales sobre la dotación. [En línea]. Obtenido de <https://www.gerencie.com/aspectos-generales-sobre-la-dotacion.html>

MinTrabajo (2017). Dotación al trabajo debe ser tres veces al año. [En Línea]. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/marzo-2016/5877-dotacion-a-trabajadores-debe-ser-tres-veces-al-ano.html>

Prevencionar (2016). El ausentismo laboral. [En Línea]. Obtenido de <http://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/>

Alcaldía de Bogotá (2008). Contenido documental. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33069>

OIT. Guía para la evaluación de impacto. ¿Que son y cómo se miden los indicadores en la evaluación de impacto? [En línea]. Obtenido de http://cecep.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=575:practicases-empresariales&catid=43:la-institucion

FCECEP. Práctica empresarial. [En línea]. Obtenido de http://cecep.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=575:practicases-empresariales&catid=43:la-institucion

Universidad pedagógica nacional (2010). Instructivo. [En línea]. Obtenido de http://www.pedagogica.edu.co/proyectos/admin/odp/docs/generales/odp_2465.pdf

Hoja de vida (2014). Hoja de vida. [En línea]. Obtenido de <http://www.hojadevida.info/que-es-una-hoja-de-vida-y-sus-partes>

Decreto 1072 (2017). Decreto 1072 de 2015. Objeto, campo de aplicación y definiciones del SG-SST. [En Línea]. Obtenido de <http://decreto1072.co/libro-2-regimen-reglamentario-sector-trabajo/parte-2-reglamentaciones/titulo-4-riesgos-laborales/capitulo-6-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/objeto-campo-de-aplicacion-y-definiciones-del-sg-sst/>

Grupo empresarial TIC (2011). Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. [En Línea]. Obtenido de SLt.sanchezpolo.com: <http://slt.sanchezpolo.com/index.php/sociedad-tsp/47-sistema-de-gestion-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst>

Alcaldía de Bogotá (1950). Código Sustantivo del Trabajo. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

Alcaldía de Bogotá (2013). Decreto 2943. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=55977>

Alcaldía de Bogotá (1993). Ley 80 de 1993. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>

Alcaldía de Bogotá (1989). Decreto 1978 de 1989. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1523>

Alcaldía de Bogotá (2002). Ley 789 de 2002. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6778>

Alcaldía de Bogotá (2015). Decreto 1072. [En línea]. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>

Ministerio de Salud y protección social (2014). Resolución 2003 de 2014. [En línea]. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf

UIAF (2017). SARLAFT. [En Línea]. Obtenido de [Uiaf.gov.co: https://www.uiaf.gov.co/?idcategoria=7131](https://www.uiaf.gov.co/?idcategoria=7131)

Consultor Salud (2016). Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud. [En línea]. Obtenido de <http://www.consultorsalud.com/registro-unico-nacional-del-talento-humano-en-salud>