



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ADEN

Carlos Agurto-Masías

Piura, diciembre de 2014

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas

Agurto, C. (2014). *Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL*. Tesis de pregrado no publicado en Ingeniería Industrial y de Sistemas. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una licencia
Creative Commons Atribución-
NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE INGENIERIA



“Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL”

Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas

CARLOS FRANCISCO AGURTO MASIAS

ASESOR: ING. MARTÍN PALMA LAMA

Piura, Diciembre 2014

Agradezco en primer lugar a Dios por la vida, a mis padres por el esfuerzo realizado para darme la formación que tengo, a mi asesor Martín por toda la paciencia que ha tenido y por último a mis abuelos, que desde el cielo me guían.

Prólogo

Empecemos con la siguiente pregunta ¿existe alguna empresa sin trabajadores? Luego de haber pensado por unos segundos, algunos podríamos decir que sí, y daríamos como ejemplo el caso de una empresa totalmente automatizada, pero ¿se refleja este grado de automatización en nuestra realidad peruana?

Observando todo tipo de empresa, sin importar que sea de manufactura o de servicios, podemos considerarla como una mezcla de elementos que interactúan entre sí para tener un objetivo común, ganar dinero; sin embargo, muchos directivos se cuestionan cuál debe considerarse como elemento principal de sus empresas.

Los directivos de las empresas desde hace unos años empezaron a tomar conciencia que un trabajador contento desempeña mejor sus actividades; ocasionando así que hoy en día los directivos estén empezando a considerar a sus trabajadores como el activo más valioso dentro de sus empresas, poniendo énfasis en brindarles las mejores condiciones de trabajo y de esa manera obtener un mayor grado de eficiencia, pero, ¿cómo se puede lograr que nuestros colaboradores se sientan felices?, ¿cómo puede afectar esto a la organización?.

La primera pregunta podría responderse de manera directa a través de una buena gestión del área de recursos humanos de la empresa, empezando con una correcta definición de los procesos de esa área que permitan que el trabajador se sienta a gusto en el desempeño de sus labores, esto incluiría desde la estabilidad laboral, pasando por capacitaciones y llegando hasta bonificaciones adicionales. Para responder la segunda pregunta, relacionaremos que un trabajador contento es menos propenso a distraerse por pensar en problemas que le aquejan o en pensar en el “¿cómo sería?” de todo. Al tener menos distracciones logran un mayor nivel de concentración en sus actividades, disminuyendo así la cantidad de errores y/o el tiempo de ejecución de las mismas, viéndose esto reflejado en menos costos por mala calidad o re-trabajos.

Enfoquemos esto en el aspecto nacional; en el Perú se está viviendo una etapa de bonanza económica, lo que ocasiona la constante creación de empresas, sobre todo de pequeñas y medianas empresas, sin embargo, la mayoría de ellas no cuenta con un área de recursos humanos establecida, lo que genera desorden en la gestión de sus colaboradores, llegando en ocasiones al incumplimiento de normativas legales y por ende acarreando la sanción a través de multas.

En la ciudad de Piura, hace aproximadamente 10 años, empezó a funcionar la empresa ADEN EIRL, una empresa dedicada a prestar servicios electromecánicos. ADEN ha ido

creciendo conforme ha ido pasando el tiempo y esto llevó a contratar más colaboradores; sin embargo, se ha venido haciendo de una manera desordenada, de tal manera que se tiene el peligro latente de posibles incumplimientos de normativas laborales. Al ver esto la gerencia de la empresa vio la necesidad de formalizar las actividades de gestión de los colaboradores, para ello surge la necesidad de establecer el Área de recursos humanos.

De igual manera, la empresa vio la necesidad de ordenar su trabajo, trayendo esto como consecuencia un aumento en la calidad de los servicios brindados; se planteó la meta de establecer un Sistema de Gestión de Calidad.

Conocidas estas necesidades, la gerencia decide trabajar con ambas en paralelo fusionándolas en un solo proyecto, originando el presente trabajo en el cual se desarrollará un Sistema de gestión de calidad aplicado a los procesos del área de recursos humanos, el cual incluirá todos los requisitos dados por la norma ISO 9001, la cual se refiere a Calidad y la realización de los procedimientos que avalen un correcto desempeño de las actividades del área de recursos humanos.

Por último, quiero agradecer a mis amigos de la empresa ADEN EIRL, especialmente al Sr. Marco Duran por el apoyo brindado durante el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad; así también a la Ingeniera Leslie Anastacio quien me apoyó con el obsequio y ayuda en la interpretación de la Norma ISO 9001.

Resumen

Enfocados en la situación de la empresa ADEN, se detectó que el problema radica en la ausencia de un área que gestione el capital humano, por ende la falta de los correspondientes procesos de gestión; pero, ¿Cómo establecer el alcance de estos procesos? y ¿cómo ejecutar los mismos sin procedimientos que nos guíen? Teniendo en cuenta estas preguntas, el paso previo a la implementación del área de recursos humanos, sus procesos y procedimientos; será el de establecer los lineamientos que ayuden en la generación de estos procedimientos, en su gestión y mejora continua. Los lineamientos que consideramos son los que seguiríamos en un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), enmarcados en la norma ISO 9001, el cual permitirá establecer parámetros de desarrollo para otras áreas, a través de la identificación de sus procesos y generación de sus procedimientos. Por estos motivos, se juntan ambas necesidades en un solo proyecto, un Sistema de Gestión de Calidad cuyo alcance inicial serán los procesos del área de recursos humanos, durante el desarrollo de este proyecto generamos los procedimientos correspondientes al SGC así como la identificación de los procesos del área de recursos humanos y la generación de los procedimientos que nos ayuden en el desarrollo de sus actividades; para la implementación del SGC nos basaremos en la norma ISO 9001 – Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos; ya que es la norma más utilizada a nivel mundial en lo que se refiere a SGC.

Tendremos como objetivo general el de establecer un Sistema de Gestión de Calidad cuyo alcance es el área de recursos humanos.

Como objetivos específicos del presente proyecto tenemos:

- Establecer los requisitos de la Norma ISO 9001 que se aplican a la situación de la empresa.
- Establecer los procedimientos y formatos para el cumplimiento de los requisitos de la Norma 9001.
- Establecer los procedimientos y formatos de los procesos del área de recursos humanos.

El presente proyecto se considera como el punto de partida del área de recursos humanos de ADEN, así como el de los procedimientos de un SGC que ayudarán a futuro a la creación del área de Gestión y Calidad, teniendo así como meta a mediano plazo la Certificación de los procesos de la empresa.

Durante la elaboración de los procedimientos se tuvo en cuenta la situación de la empresa, a través de visitas y el desarrollo en conjunto con representantes de la misma. Se capacitó sobre el manejo de los procedimientos y los formatos correspondientes. También es

oportuno mencionar que se comprobó el correcto desarrollo de los procedimientos a través de su aplicación en la empresa

Índice	
Introducción	1
Capítulo 1	
Situación actual de ADEN EIRL	2
1.1. Descripción	2
1.2. Elementos Estratégicos	2
1.3. Estructura Organizacional	2
1.4. Mapeo de Procesos de ADEN EIRL.....	4
1.5. Mapeo de Procesos del Área de Recursos Humanos de ADEN EIRL	6
1.6. Fundamento de realización del área de Recursos Humanos de ADEN EIRL	7
Capítulo 2	
Situación Propuesta de ADEN EIRL	9
2.1. Estructura Organizacional	9
2.2. Mapeo de Procesos ADEN EIRL	11
2.3. Mapeo de Procesos del área de recursos humanos de ADEN EIRL	12
2.4. Establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad	13
Capítulo 3	
Sistema de Gestión de Calidad	15
3.1. Introducción	15
3.1.1. Generalidades	15
3.1.2. Enfoque basado en procesos.....	16
3.2. Objeto y campo de Aplicación	18
3.2.1. Generalidades	18
3.2.2. Alcance	18
3.2.3. Aplicación	18
3.3. Referencias normativas (Sección 2 ISO 9001).....	19
3.4. Términos y definiciones (Sección 3 ISO 9001)	19
3.5. Sistema de Gestión de Calidad (Sección 4 ISO 9001)	21
3.5.1. Requisitos generales (Sección 4.1 ISO 9001)	21
3.5.2. Requisitos de documentación (Sección 4.2 ISO 9001)	22
3.5.2.1. Generalidades (Sección 4.2.1 ISO 9001)	22
3.5.2.2. Manual del sistema de gestión de calidad (Sección 4.2.2 ISO 9001)	22
3.5.2.3. Control de documentos (Sección 4.2.3 ISO 9001)	22
3.5.2.4. Control de registros (Sección 4.2.4 ISO 9001)	22
3.6. Responsabilidad de la dirección (Sección 5 ISO 9001)	23
3.6.1. Compromiso de la dirección (Sección 5.1 ISO 9001)	23

3.6.2.	Enfoque en el cliente (Sección 5.2 ISO 9001)	23
3.6.3.	Política del sistema de gestión de calidad (Sección 5.3 ISO 9001)	23
3.6.4.	Planificación (Sección 5.4 ISO 9001)	24
3.6.4.1.	Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (Sección 5.4.1 ISO 9001)	25
3.6.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de calidad (Sección 5.4.2 ISO 9001).	26
3.6.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación (Sección 5.5 ISO 9001)	26
3.6.5.1.	Responsabilidad y autoridad (Sección 5.5.1 ISO 9001)	26
3.6.5.2.	Representante de la dirección (Sección 5.5.2 ISO 9001)	27
3.6.5.3.	Comunicación interna (Sección 5.5.3 ISO 9001)	27
3.6.6.	Revisión por la dirección (Sección 5.6 ISO 9001)	27
3.6.6.1.	Generalidades (Sección 5.6.1 ISO 9001)	27
3.6.6.2.	Información de entrada para la revisión (Sección 5.6.2 ISO 9001)	27
3.6.6.3.	Resultados de la revisión (Sección 5.6.3 ISO 9001)	28
3.7.	Gestión de Recursos (Sección 6 ISO 9001)	28
3.7.1.	Provisión de recursos (Sección 6.1 ISO 9001)	28
3.7.2.	Recursos humanos (Sección 6.2 ISO 9001)	28
3.7.2.1.	Generalidades (Sección 6.2.1 ISO 9001)	29
3.7.3.	Infraestructura (Sección 6.3 ISO 9001)	29
3.7.4.	Ambiente de Trabajo (Sección 6.4 ISO 9001)	30
3.8.	Realización del producto (Sección 7 ISO 9001)	30
3.8.1.	Planificación de la realización del producto (Sección 7.1 ISO 9001)	30
3.8.2.	Procesos relacionados con el cliente (Sección 7.2 ISO 9001)	31
3.8.3.	Diseño y Desarrollo (sección 7.3 ISO 9001)	31
3.8.4.	Compras (sección 7.4 ISO 9001)	32
3.8.5.	Producción y prestación del servicio (sección 7.5 ISO 9001)	32
3.8.6.	Control de los equipos de seguimiento y medición (sección 7.6 ISO 9001)	33
3.9.	Medición, análisis y mejora (sección 8 ISO 9001)	33
3.9.1.	Generalidades (sección 8.1 ISO 9001)	33
3.9.2.	Seguimiento y medición (sección 8.2 ISO 9001)	33
3.9.3.	Control del producto no conforme (sección 8.3 ISO 9001)	34
3.9.4.	Análisis de los datos (sección 8.4 ISO 9001)	34
3.9.5.	Mejora (sección 8.5 ISO 9001)	34

Capítulo 4

Puesta en marcha de procesos	35
4.1. Identificación de Situación inicial	35
4.2. Planificación	36
4.3. Desarrollo	36
4.4. Revisión de procesos	39
4.5. Capacitación sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de	
Calidad	40

Conclusiones	41
--------------	----

Bibliografía	43
--------------	----

Anexos

Anexo A	– Manual de Calidad	47
Anexo A.1	– Mapeo de Procesos de Recursos Humanos	67
Anexo A.2	– Política del Sistema Integrado de Gestión	71
Anexo B	– Procedimiento de Control Documentario	75
Anexo B.1	– Formato de Documentación	85

Anexo B.2	– Código de Áreas de aplicación	93
Anexo B.3	– Lista Maestra de Documentación	97
Anexo C	– Procedimiento de Comunicaciones	101
Anexo C.1	– Matriz de Comunicaciones externas	111
Anexo C.2	– Matriz de Comunicación interna	115
Anexo C.3	– Lista Maestra de Reuniones	119
Anexo D	– Procedimiento de Tratamiento de No Conformidades	123
Anexo D.1	– Solicitud de SACP	133
Anexo D.2	- Seguimiento de acciones	137
Anexo E	– Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Incorporación	141
Anexo E.1	– Solicitud de Requerimiento de Personal	155
Anexo E.2	– Formato de Convocatoria	159
Anexo E.3	– Carta Oferta de Empleo	163
Anexo E.4	– Ficha de Incorporación de Personal	167
Anexo E.5	– Carátula del Archivo Personal.....	173
Anexo E.6	– Formato del Archivo Personal	177
Anexo E.7	– Hoja de Ruta de Ingreso	185
Anexo F	– Reglamento Interno de Trabajo	189
Anexo G	– Procedimiento de Administración de Personal	205
Anexo G.1	– Boleta de Ausencia de Personal	221
Anexo G.2	– Formato de Manejo de Vacaciones	225
Anexo G.3	– Cronograma de Vacaciones	229
Anexo G.4	– Formato de Fuerza Laboral	233
Anexo H	– Procedimiento de Descripción de Puestos	237
Anexo H.1	– Organigrama	247
Anexo I	– Manual de Organización y Funciones	255
Anexo J	– Procedimiento de Evaluación de desempeño	279
Anexo J.1	– Formato de Evaluación	287
Anexo J.2	– Cronograma de Evaluaciones	293
Anexo K	– Procedimiento de Gestión Bienestar Social	297
Anexo L	– Procedimiento de Auditoría Laboral	307
Anexo L.1	– Formato de Auditoría	323
Anexo L.2	- Formato de Registro de Auditorías	327
Anexo M	– Procedimiento de Capacitación y Desarrollo	331
Anexo M.1	– Cronograma de Capacitaciones	343
Anexo M.2	– Solicitud de Capacitación	347
Anexo N	– Procedimiento de Beneficios y Amonestaciones	351
Anexo N.1	- Escala de Amonestaciones	367
Anexo N.2	– Escala de Beneficios	371
Anexo O	– Procedimiento de Desvinculación	375
Anexo O.1	– Formato de Hoja de Ruta de Salida	387
Anexo O.2	– Formato de Renuncia	391
Anexo O.3	– Formato de Respuesta a Carta de Renuncia.....	395

Introducción

Como resultado del trabajo que se describe en este documento, actualmente ya se encuentra implementado el Sistema de Gestión de Calidad cuyo alcance es el área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL. En el trabajo se han desarrollado los requisitos de la Norma ISO 9001 aplicables a la situación de la empresa, así como los procesos del área de recursos humanos, que según el levantamiento de información, se han justificado como necesarios para la optimización de la gestión de colaboradores.

Como punto de partida se identificó la situación inicial de ADEN. En el primer capítulo describimos el funcionamiento de la empresa, sus procesos, el contexto de partida del área de recursos humanos y la justificación para el desarrollo de este proyecto.

En el segundo capítulo se desarrollan tanto la situación propuesta de la empresa como del área de recursos humanos; explicando los procesos que se implementan para la correcta gestión de colaboradores.

En el tercer capítulo se desarrollan los puntos concernientes al Sistema de Gestión de Calidad, la aplicabilidad de los puntos de la norma ISO 9001 con el contexto de la empresa; así como los procedimientos que a futuro servirán para el desarrollo de las demás áreas de la empresa y a la certificación de los procesos (colocados en los anexos del proyecto).

En el cuarto capítulo podremos apreciar los pasos realizados para la puesta en marcha de los procesos desarrollados durante el proyecto.

Por último, en los anexos se desarrollan los procedimientos que regirán el Sistema de Gestión de Calidad, el área de recursos humanos y los formatos que ayudarán en el desarrollo de los procedimientos de ambos.

Capítulo 1

Situación actual de ADEN EIRL

1.1. Descripción

La empresa ADEN EIRL, es una empresa de capital peruano ubicada desde el año 2003 en el departamento de Piura, su nombre proviene de las siglas de “Asesoría y Diseño Electromecánico del Norte”; brinda los siguientes servicios:

- Estudios de Ingeniería.
- Proyectos de Ahorro energético.
- Ejecución de proyectos en baja tensión.
- Ejecución de proyectos en media tensión.
- Análisis de aceite de transformador.
- Renta de grupos electrógenos.
- Venta de materiales eléctricos.
- Alquiler / Venta de transformadores

ADEN cuenta con 3 locales, dos utilizados como almacenes y uno considerado como local principal, en este se ubican las oficinas administrativas y un pequeño almacén donde se colocan las herramientas y materiales pequeños y de alta rotación.

1.2. Elementos Estratégicos

Como elementos estratégicos tenemos la misión, visión y objetivos; consideramos a la misión como el propósito de ser de la empresa, el corazón del negocio; a la visión como la imagen de la empresa a un determinado horizonte de tiempo y a los objetivos como fines específicos a alcanzar en el futuro. En el caso de ADEN tendremos.

Misión:

“Brindar a nuestros clientes soluciones energéticas a la medida, de manera rápida, segura y confiable, generando mayores márgenes para el beneficio y satisfacción de nuestros aliados”

Visión:

“Ser la empresa número uno en generar soluciones energéticas inmediatas a nivel mundial”

Objetivos:

“Asegurar el compromiso de un trabajo responsable y la predisposición para sumar esfuerzos en un solo sentido, la honestidad y el trabajo en equipo potencializan los medios para el logro de objetivos, y el reconocimiento lo hace sostenible”

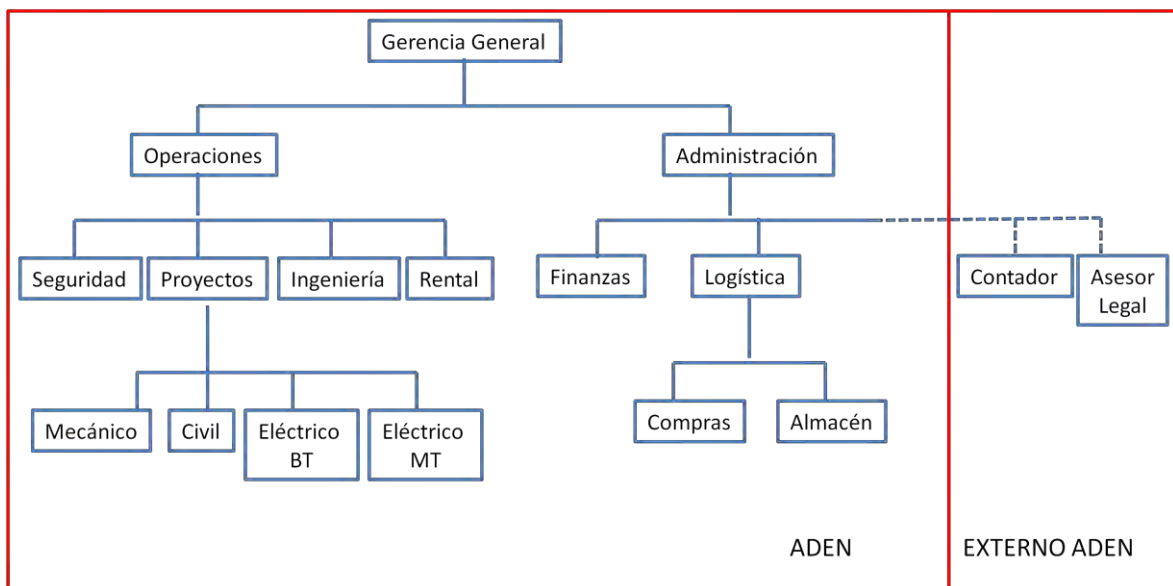
“El compromiso de un trabajo bien planificado, ordenado y disciplinado es el factor del éxito de nuestras operaciones; nos esforzamos día a día para brindar lo mejor de nosotros ofreciendo servicios y productos de calidad que superan toda expectativa en el mercado”

“Estamos dispuestos a emplear todo nuestro potencial, conocimiento y calidad humana para satisfacer sus necesidades energéticas de la mejor manera y por supuesto sobre guardando el cuidado de nuestro medio ambiente”

1.3. Estructura Organizacional

En la figura 1 podemos ver el organigrama de las áreas que conforman ADEN antes de la realización del presente proyecto, se le ha denominado “organigrama actual”.

Figura 1
ORGANIGRAMA DE ÁREAS PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN

**ORGANIGRAMA ÁREAS ADEN (ACTUAL)**

En función al tipo de actividades que se realizan se han establecido dos tipos de clasificación, una en función a las actividades que se realizan y otra en función a la dependencia de la empresa.

Clasificación en función de las actividades

En función a las actividades que se realizan, las áreas se han agrupado en dos Sub-Gerencias, la de operaciones y la administrativa.

La Sub-gerencia de Operaciones está conformada por las áreas que se encargan directamente de las actividades que conforman los servicios brindados por la empresa, entre éstas tenemos:

- Área de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Área de Proyectos
- Área de Ingeniería
- Área de Rental

La Sub-gerencia Administrativa está conformada por las áreas que se encargan de dar soporte a las áreas de la Sub-gerencia de operaciones, entre éstas tenemos:

- Área de Finanzas
- Área de Logística
- Área de Contabilidad
- Área legal

Clasificación en función a la dependencia de la empresa

En función a la dependencia de la empresa, se considerarán áreas internas y externas. Se considerarán internas aquellas que dependen directamente de ADEN, trabajan exclusivamente para la empresa y en las instalaciones de la misma. Se considerarán externas aquellas cuyos colaboradores trabajan en paralelo con otras empresas.

En las áreas consideradas internas tenemos:

- Área de Finanzas
- Área de Logística
- Área de Recursos Humanos
- Área de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Área de Proyectos
- Área de Ingeniería
- Área de Rental

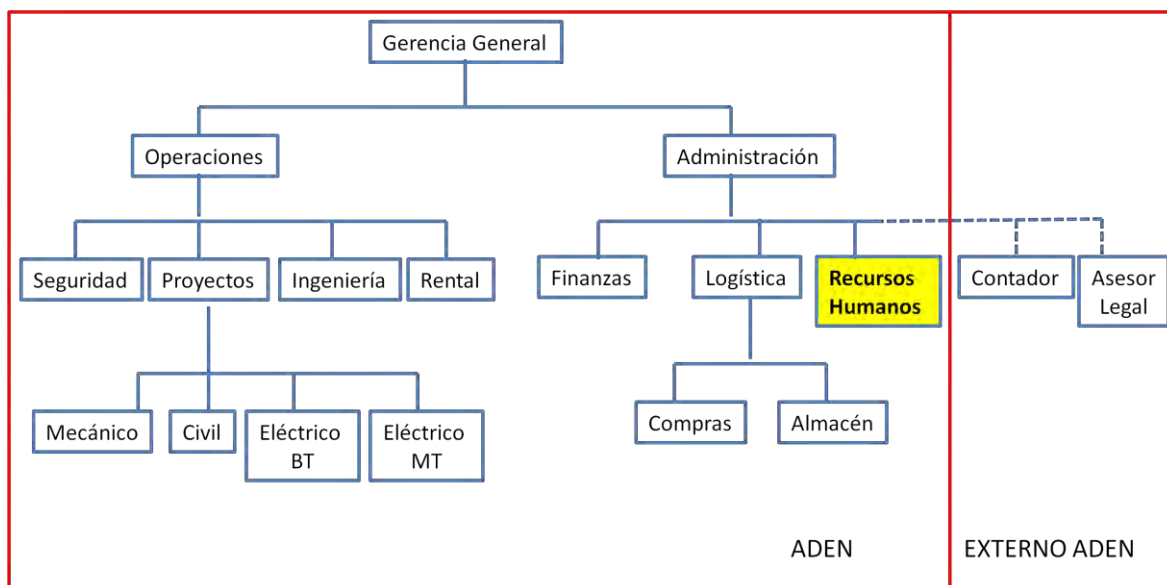
Entre las áreas consideradas como externas tenemos:

- Área de Contabilidad
- Área legal

Podemos observar que antes del desarrollo del presente trabajo no existía formalmente el área de recursos humanos, algo que representaba un problema porque no se tenía un orden en la gestión de los colaboradores. Dada esta situación surge la necesidad de implementarla, para así lograr de manera directa el aumento de la satisfacción de los colaboradores de la empresa repercutiendo positivamente en la calidad de los servicios brindados. Al implementar el área de recursos humanos, el organigrama de áreas de ADEN queda como podemos observar en la figura 2:

Figura 2
ORGANIGRAMA DE ÁREAS POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN

ORGANIGRAMA ÁREAS ADEN (PROPUESTO)



1.4. Mapeo de Procesos de ADEN EIRL

Como conceptos de Proceso tenemos las siguientes definiciones:

- Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.¹
- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.²

En ADEN EIRL, el término proceso se ha determinado como “conjunto de actividades que permiten transformar un conjunto de elementos entrantes, en resultados que pueden ser un producto o servicio; los cuales se enmarcan bajo las normativas laborales, de seguridad y de medio ambiente vigentes”. En función del nivel de las actividades que se desarrollan en la empresa diferenciaremos tres tipos de procesos:

Procesos estratégicos: Son aquellos dados a largo plazo, tomados por altos niveles jerárquicos de la organización y que implican el rumbo de la empresa.

Procesos Operativos: También llamados de la cadena de valor, son aquellos procesos que son la razón de ser de la organización, en el caso de ADEN son aquellos que permiten brindar el servicio a los clientes y la generación de ingresos.

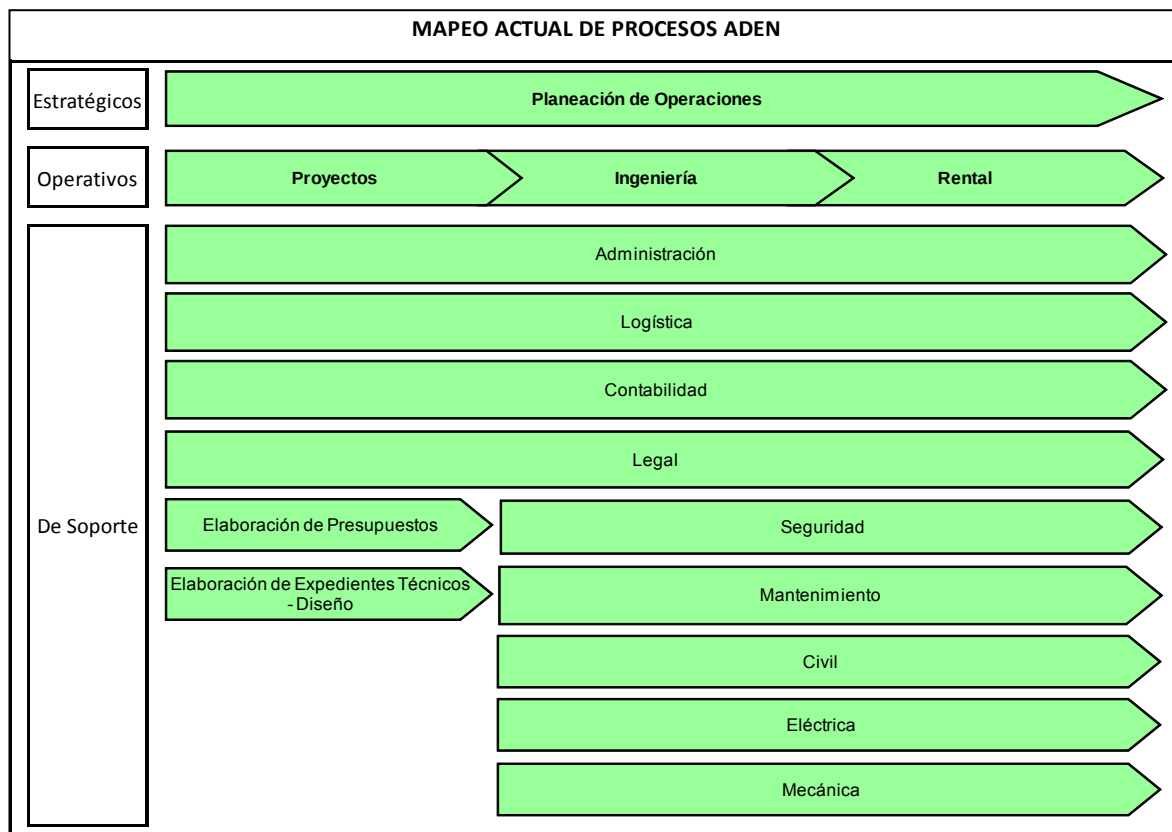
Procesos de Soporte: Son aquellos que brindan apoyo a los procesos operativos; no generan valor dentro de la empresa, pero son importantes para lograr las metas de la organización.

¹ Concepto de la RAE.

² Concepto de la Norma ISO 9000:2005

Una forma de representar los procesos de una organización es mediante el mapeo de procesos, en el caso anterior a la implementación tenemos el siguiente mapeo de procesos:

Figura 3
MAPEO DE PROCESOS DE ÁREAS PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN



Procesos Estratégicos

Planificación de Operaciones: Se encarga de la participación de la empresa en nuevos proyectos, coordina las actividades a mediano y largo plazo de la empresa; establece los nuevos servicios a brindar por ADEN.

Procesos Operativos

Ingeniería: Se encarga de la parte de diseño de los proyectos a ejecutar, es la parte “teórica y pensante de la empresa”. Se vale por sí misma en el caso que se solicite a ADEN el desarrollo de solo la parte documentaria o de planos.

Proyectos: Se encarga de la ejecución de los proyectos asignados a la empresa, brinda el mayor porcentaje de ingresos para la organización; va de la mano con el proceso de ingeniería, tiene como entregable el proyecto final.

Rental: Se encarga del servicio de alquiler de transformadores, grupos electrógenos y otros equipos.

Procesos de Soporte

Administración: Se encarga de la gestión y manejo de la organización, es el área organizadora dentro de la empresa, distribuye los recursos de la empresa para cumplir con los trabajos y mantiene el contacto con los clientes y futuros clientes.

Logística: Tiene como labor la cotización, compra, recepción y distribución interna de materiales, herramientas y equipos para la prestación de los servicios; mantiene el contacto con proveedores y está en la búsqueda de nuevos proveedores que optimicen los beneficios de la empresa.

Contabilidad: Se encarga del manejo de cuentas, estados financieros, fondos y medios de financiamiento de la organización.

Legal: Maneja temas legales de la organización.

Elaboración de Presupuestos: Genera presupuestos para los proyectos, valorización de proyectos; por sí solo se considera como uno de los servicios que brinda ADEN.

Elaboración de Expedientes técnicos: Consiste elaborar los planos y documentación necesaria para la ejecución de un proyecto, por sí solo se considera como uno de los servicios que brinda ADEN.

Mantenimiento: Implica el mantenimiento de los equipos del proceso de rental, genera mantenimientos de tipo preventivo y correctivo.

Civil: Ejecución de la parte civil de un proyecto o como servicio individual, abarca construcción, demolición, entre otros.

Mecánica: Implica la ejecución de la parte mecánica de un proyecto o como servicio individual, abarca montaje de equipos, postes, entre otros.

Eléctrica: Implica la ejecución de la parte eléctrica de un proyecto o como servicio individual, abarca instalación de transformadores, tendidos de líneas eléctricas, mantenimientos, entre otros.

1.5. Mapeo de Procesos del Área de Recursos Humanos de ADEN EIRL

Como se indica con anterioridad, no existía formalmente un área de recursos humanos, con lo que no existían procesos definidos, las labores eran realizadas por una persona que compartía su tiempo con temas logísticos. El mapeo de procesos que se tenía previo al proyecto es el que se muestra en la figura 4:

Figura 4
MAPEO DE PROCESOS ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN



Procesos Estratégicos

Planeación de Diseño, Implementación y Certificación del área de recursos humanos: A futuro se tenía el proyecto de diseñar los procesos del área, para implementarlos y buscar una certificación ISO 9000 de los mismos.

Procesos Operativos

Contratación: Se contrata de manera desordenada, según surge la necesidad; se genera demoras debido al no contar con un procedimiento.

Pagos y vacaciones: Se encarga del pago de remuneraciones y beneficios de los trabajadores.

Desvinculaciones: Implica las actividades al término del vínculo laboral entre el colaborador y la empresa.

Procesos de Soporte

No hay procesos de soporte.

1.6. Fundamento de realización del área de Recursos Humanos de ADEN EIRL

En los últimos años ADEN ha venido experimentando un crecimiento debido al aumento de trabajos realizados, para lo cual se ha visto en la necesidad de contratar colaboradores, surgiendo así la necesidad de establecer procesos claros de reclutamiento y también de administración de los colaboradores.

Como podemos observar, tanto en el organigrama como en el Mapeo de los procesos de ADEN EIRL no está identificada el área de recursos humanos; esta ausencia ocasiona desorden en el manejo de las personas, retrasos en contrataciones, bajo nivel de satisfacción, entre otros aspectos que afectan de manera directa en el desempeño de los colaboradores.

Al tener un bajo nivel de satisfacción, los colaboradores, dejan la empresa al tener otra propuesta laboral, ocasionando así retrasos en el desarrollo de las actividades.

Dadas estas situaciones que afectan la ejecución de las actividades, se ve necesario el desarrollo del área de recursos humanos, teniendo como metas principales las de captar a los mejores profesionales del mercado, formar personal y profesionalmente a los colaboradores de la empresa, retener a los talentos de la empresa y tener un bajo nivel de rotación; enfocando siempre al colaborador como el activo más valioso de la empresa.

Capítulo 2

Situación Propuesta de ADEN EIRL

Dentro de la planificación de la empresa se tiene como una de las metas, establecer un Sistema de Gestión de Calidad. También es una necesidad presente la formalización del área de recursos humanos. Por estas razones la gerencia vio la oportunidad de aprovechar ambas carencias, generando así el objetivo de establecer un Sistema de Gestión de Calidad que tenga como alcance los procesos del área de recursos humanos.

Para el Sistema de Gestión de Calidad se tendrán los siguientes entregables:

- Manual de Calidad: Explicará cómo se va a alinear el área de recursos humanos con los requisitos de la norma ISO 9001. Anexo A
- Procedimiento de control documentario: El cual nos indicará la forma como desarrollar nuevos procedimientos para la empresa, el control de los mismos y el control de los registros. Anexo B
- Procedimiento de Comunicación: Nos indicará los medios como se realizará la comunicación dentro y fuera de la empresa. Anexo C.
- Procedimiento de Tratamiento de no conformidades: Para identificación de servicios dados por el área de recursos humanos indicados como de mala calidad, es decir que no cumplan con los requisitos mínimos especificados por el cliente y normativas; así como el levantamiento de las no conformidades identificadas. Anexo D.

Los procesos del área de recursos humanos se indicarán en el punto 2.3 y se detallarán en el desarrollo de este trabajo; así como en los procedimientos colocados en la parte de los anexos.

2.1. Estructura Organizacional

Se propone la creación del área de recursos humanos, la que pertenecerá al departamento administrativo. Esta área contará con un espacio físico dentro del local principal de la empresa, lugar en el que se realizarán las actividades del área y se almacenará la documentación necesaria. El organigrama propuesto para áreas es el que se observa en la figura 5, mientras que el organigrama de puestos es el que se observa en la figura 6.

Figura 5
ORGANIGRAMA DE ÁREAS POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN



ORGANIGRAMA ÁREAS ADEN (PROPUESTO)

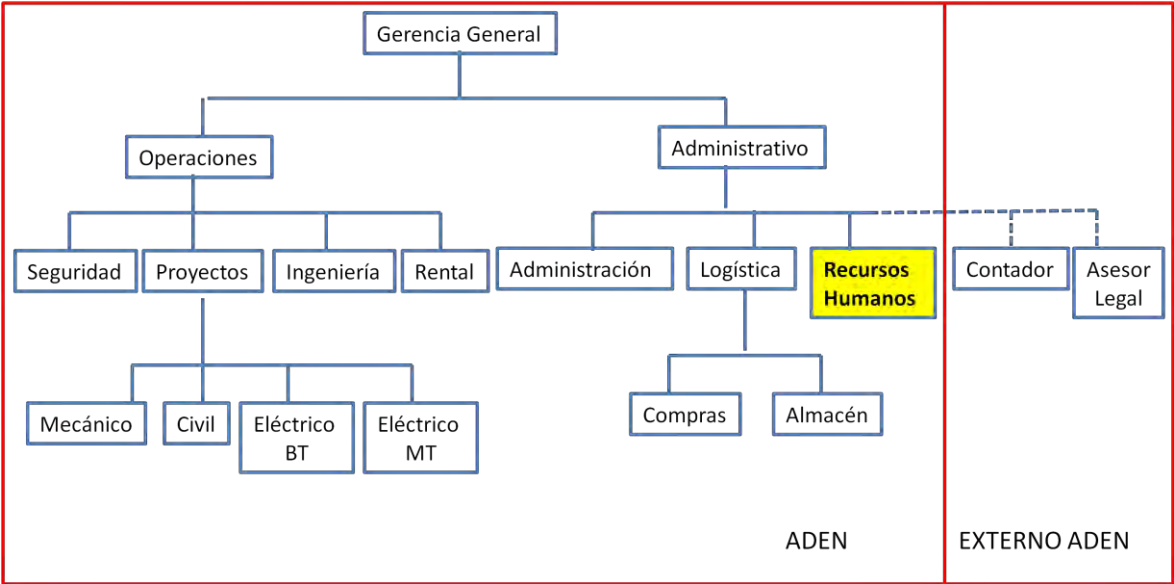
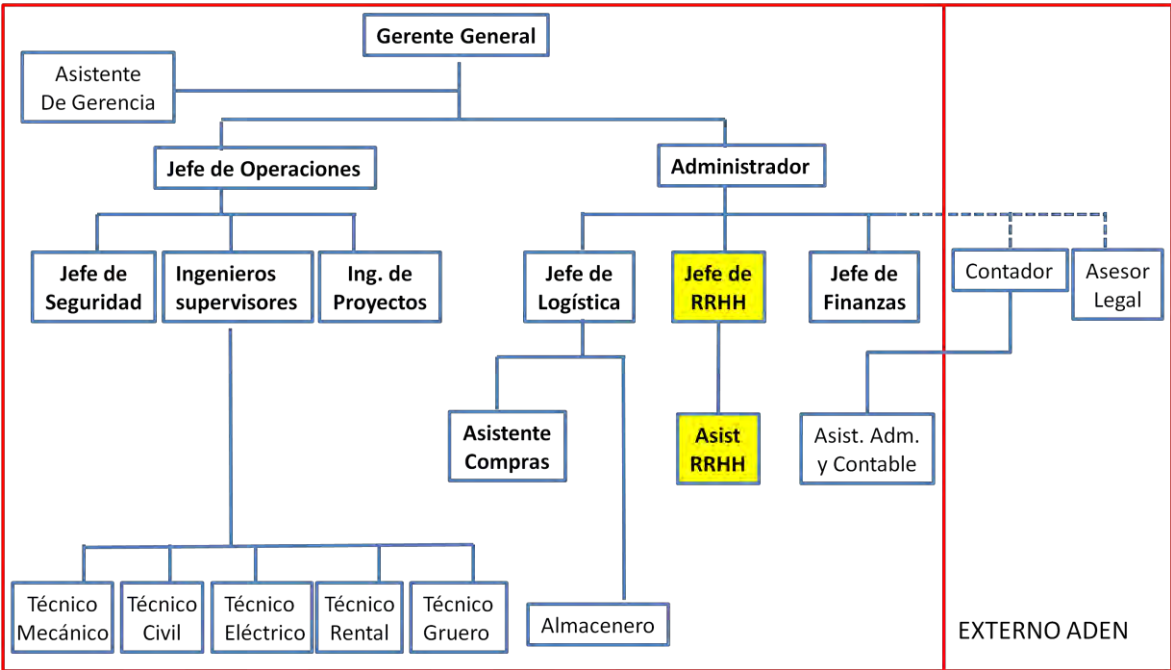


Figura 6
ORGANIGRAMA DE PUESTOS POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN



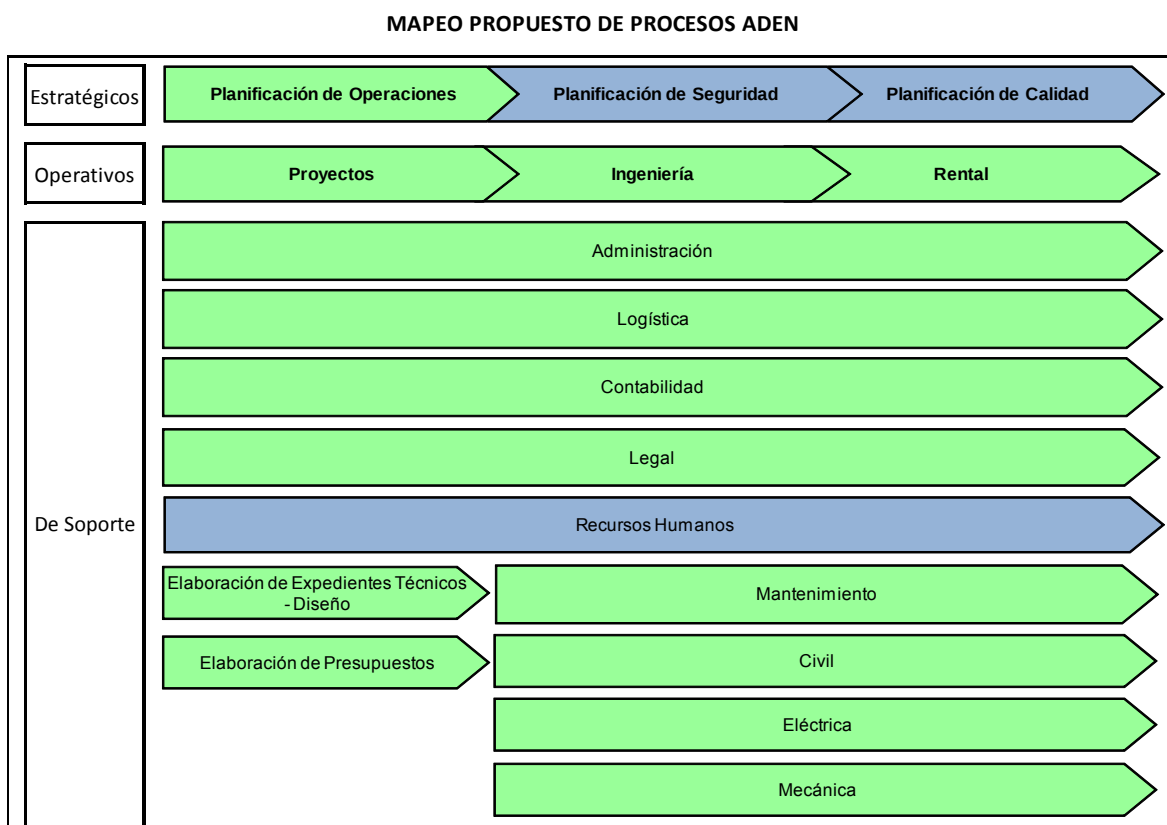
ORGANIGRAMA PUESTOS ADEN (PROPUESTO)



En la figura 6 podemos observar que el área de recursos humanos está compuesta por dos colaboradores, el jefe del área y un asistente de la misma; sus labores están descritas en el Anexo I - Manual de Organización y funciones realizado como parte de este trabajo. (ADEN.RRHH.PR05)

2.2. Mapeo de Procesos ADEN EIRL

Figura 7
MAPEO DE PROCESOS POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN



En la figura 7 podemos observar el mapeo de procesos de ADEN, posterior a la puesta de marcha del proyecto.

Las diferencias de este mapeo de procesos en función al mapeo previo a la puesta de marcha (Figura 3) consisten:

- Inclusión de dos nuevos procesos estratégicos: Planificación de Seguridad y Planificación de Calidad.
- Inclusión de un nuevo proceso de soporte: Recursos Humanos.

Nuevos Procesos Estratégicos

Planeación de Seguridad: Se ha colocado como proceso estratégico debido a que a futuro la empresa certificará esta área.

Planeación de Calidad: Se ha colocado como proceso estratégico porque se busca establecer en la empresa un Sistema de Gestión de Calidad para todos los procesos de ADEN, como parte inicial el alcance será para los procesos del área de recursos humanos.

Nuevos Procesos de Soporte

Recursos Humanos: Se encargará de la gestión de los colaboradores de la empresa, buscará captar los mejores profesionales del mercado y retener a los valores más importantes de la empresa. Los procedimientos propios del área serán descritos en los anexos del presente proyecto.

2.3. Mapeo de Procesos del área de recursos humanos de ADEN EIRL

En la figura 8, podemos observar el mapeo de procesos del área de recursos humanos, teniendo la siguiente clasificación de procesos:

Procesos Estratégicos

Planeación del Diseño, Puesta en marcha y Certificación del Área de Recursos Humanos: A corto plazo se busca el diseño y puesta en marcha del área de recursos humanos y para largo plazo el objetivo de certificación en la norma ISO 9001

Procesos Operativos

Reclutamiento, Selección e Incorporación: Es el proceso inicial del área de recursos humanos, marca el inicio del vínculo laboral de la empresa con un nuevo colaborador.

Desvinculaciones: Proceso que marca el término del vínculo laboral de ADEN con los colaboradores.

Administración de Personal: Proceso que se encarga de la gestión de los colaboradores mientras mantengan un vínculo laboral con ADEN.

Procesos de Soporte

Generar el Reglamento Interno de Trabajo: Son la normas que guían el comportamiento de los colaboradores mientras laboren en ADEN.

Describir Puestos de trabajo: Indica los pasos a seguir para realizar la nueva descripción o la modificación de alguna de los puestos dentro de ADEN.

Generar Manual de Organización y Funciones: Indican las responsabilidades y obligaciones de cada puesto trabajo dentro de ADEN.

Evaluar Desempeño de Colaboradores: Dará pautas de las evaluaciones de cada colaborador.

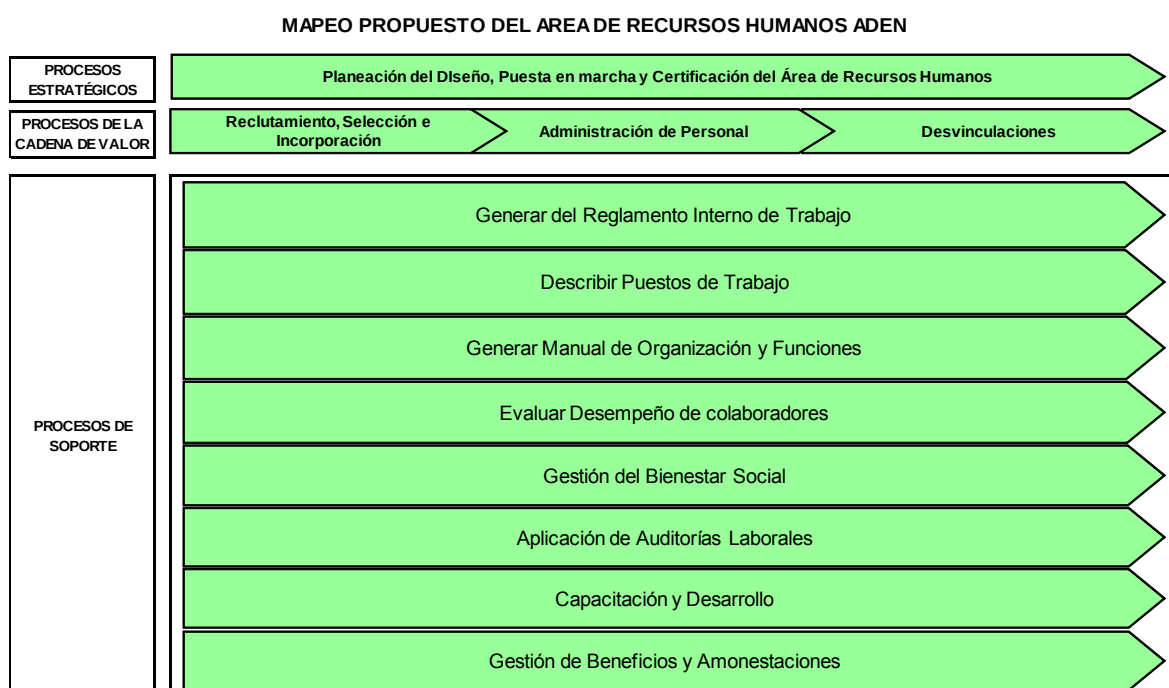
Gestión de Bienestar Social: Muestra los aspectos favorables al trabajador en función al ámbito social - familiar.

Aplicación de Auditorías Laborales: Muestra los pasos para realizar auditorías laborales a empresas como colaboradoras de ADEN, así como auditorías internas de ADEN con la finalidad de ver el estado del área con la finalidad de la futura certificación ISO 9001.

Capacitación y Desarrollo: Abarca las formas de capacitación de los colaboradores tanto en el ámbito personal como profesional.

Gestión de Beneficios y Amonestaciones: Indica los beneficios adicional que tienen los colaboradores, así como los tipos de amonestaciones que pueden tener en función de la gravedad de la falta y lo dado en el Reglamento Interno de Trabajo.

Figura 8
MAPEO DE PROCESOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN



2.4. Establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad

El presente trabajo tiene por objetivo establecer un Sistema de Gestión de Calidad y tendrá como alcance los procesos del área de recursos humanos.

El primer paso fue desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad en función a la Norma ISO 9001; durante el trabajo se describen los puntos que apliquen a la situación de ADEN. Como segundo paso se han desarrollado los procedimientos de los procesos del área de recursos humanos, los mismos han sido colocados como anexos al igual que los formatos que complementen su ejecución.

Capítulo 3

Sistema de Gestión de Calidad

3.1. Introducción

Podemos definir a un Sistema de Gestión de Calidad como una estructura operacional de trabajo, basada en documentos definidos e integra los procedimientos técnicos y gerenciales para guiar la división de los recursos y la información de la organización de manera práctica y coordinada y cuyo objetivo es la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

La estructura de un Sistema de Gestión de Calidad consta de una estructura general, que es determinada por una normativa estándar. Para este proyecto nos guiaremos de la estructura enmarcada en la norma ISO 9001, que indica los requisitos básicos a seguir. Utilizamos esta norma ya que es la más usada a nivel mundial.

3.1.1. Generalidades

Para adoptar un sistema de gestión de calidad en los procesos de recursos humanos, se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

- Procesos que emplea: Actualmente en ADEN no se cuenta con un área formal de recursos humanos.
- Estructura de la organización: La empresa ha crecido, para lo cual se ha visto en la necesidad de contratar colaboradores, surgiendo la necesidad de establecer procesos claros de reclutamiento y administración de los mismos.
- Cambios del entorno y riesgos que nos presente: La situación del mercado cambia por la presencia de nuevos competidores, para ello el área de recursos humanos busca incorporar colaboradores que mediante su trabajo permitan distinguir a la empresa por la calidad del servicio brindado.

Las ISO 9000 son un conjunto de normas internacionales sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Son aplicables a todo tipo de organización o actividad enfocada a la producción de bienes o servicios. Especifica como una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

La gerencia de ADEN EIRL, planteó el uso de esta norma porque es usada por empresas reconocidas a nivel mundial, demostrando su efectividad al tener buenos resultados en sus actividades.

Ventajas de implementación ISO 9001:

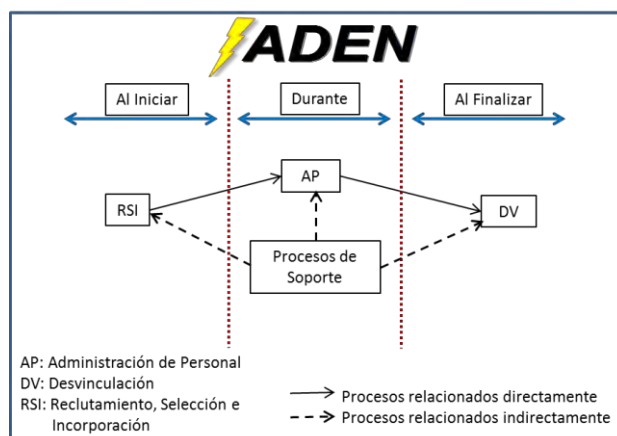
- A través del uso de documentación permite estandarizar las actividades del personal de la organización.
- Aumento del nivel de satisfacción del cliente dado por la calidad del producto o servicio brindado por la organización.
- Que los procesos de la organización puedan ser medidos, monitoreados y mejoren continuamente.
- Reducir las mermas de producción o prestación de servicios.

3.1.2. Enfoque basado en procesos

La norma ISO promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para poder desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad¹, este enfoque hemos utilizado para el diseño del área de recursos humanos, considerando procesos principales y procesos de soporte; los principales se marcarán por el estado del trabajador dentro de la empresa y son:

- Reclutamiento, Selección e incorporación: Marca la entrada del colaborador a la empresa.
- Administración de Personal: Gestión de los colaboradores una vez iniciado su vínculo laboral.
- Desvinculaciones: Marca la salida del colaborador de la empresa.

Figura 9
REPRESENTACIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



2

Como sabemos cada proceso siempre tiene proveedores de las entradas que necesita, así como clientes para sus salidas; hemos identificado que los clientes principales de los procesos del área de recursos humanos, tanto principales como de soporte, serán las demás áreas de ADEN, así como también sus colaboradores.

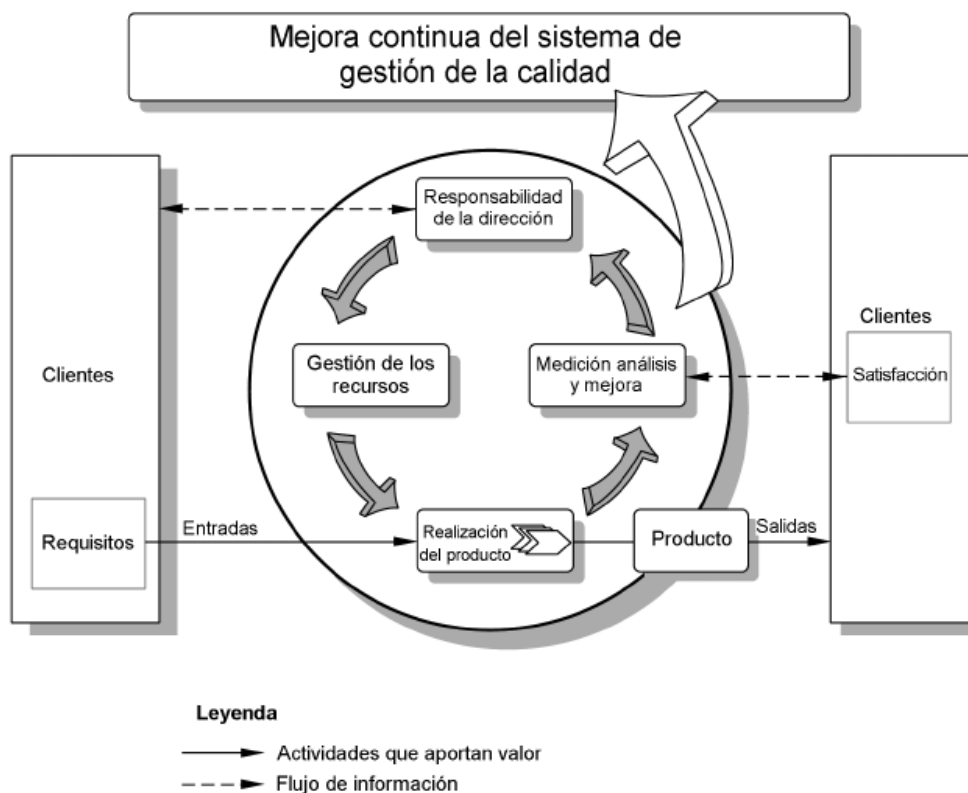
¹ Norma ISO 9001:2008. 0.2 Enfoque basado en Procesos.

² Gráfico General de los Procesos de ADEN, principales y de soporte.

La norma ISO nos indica *El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos*³, una forma de apoyo es mediante la metodología PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), que podemos observar en la figura 10, y que se refleja de la siguiente manera:

- Planificar: Estableciendo los objetivos y procesos necesarios del área, enfocándonos en el cliente, tanto interno como externo; planificación de las actividades para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- Hacer: Implementar los procesos que se planificaron, así como los procedimientos necesarios para el respaldo del sistema de gestión de calidad.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos en función a los objetivos planteados, para ellos se han establecido indicadores en cada proceso y un procedimiento de auditorías laborales.
- Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente, esto en función a los resultados reflejados en los indicadores y así podremos ver que estamos haciendo bien y que estamos haciendo mal; lo malo para mejorarlo y lo bueno para seguir y nos ayude a mejorar lo malo.

Figura 10
GRÁFICO DEL CICLO PHVA – NORMA ISO 9001



³ ISO 9001:2008. Enfoque basado en procesos.

3.2. Objeto y campo de Aplicación

3.2.1. Generalidades

Para adoptar un sistema de gestión de calidad la organización debe basarse en algunos aspectos, en ADEN la elección del área de recursos humanos se basa en lo siguiente:

- **Procesos que emplea:** No existen pues no se cuenta con un área formal de recursos humanos.
- **Estructura de la organización:** El área de recursos humanos no se encontraba implementada. La empresa ha crecido, para lo cual se ha visto en la necesidad de contratar colaboradores, surgiendo la necesidad de establecer procesos claros de reclutamiento y administración de los mismos.
- **Cambios del entorno y riesgos que nos presente:** La situación del mercado cambia por la presencia de nuevos competidores, para ello el área de recursos humanos busca incorporar colaboradores que mediante su trabajo permitan distinguir a la empresa por la calidad del servicio brindado.

3.2.2. Alcance

Establecer un Sistema de gestión de la calidad cuyo alcance es el área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL, abarcando los procesos principales: Reclutamiento, selección e incorporación, administración de personal y desvinculaciones; así como los procesos de soporte y los entregables propios del área como reglamentos y manuales.

3.2.3. Aplicación

Por no estar dentro del alcance debido al rubro en el cual se desarrolla ADEN, se excluyen los siguientes puntos de la norma ISO 9001:2008:

7.3 Diseño y desarrollo, porque las especificaciones del servicio brindado por el área de recursos humanos va a variar en función a las necesidades de los colaboradores, demás áreas y variaciones de la normativa legal de trabajo. No se establecerá un planeamiento para el diseño; el servicio brindado por el área de recursos humanos sufrirá cambios en función a cambios del entorno y cambio legales; mas no por una planificación establecida.

7.4 Compras, porque el área no depende de los proveedores de manera crítica para ejecutar sus procesos. Identificamos que los proveedores para los procesos del área serán el conjunto de postulantes (para proceso de Reclutamiento, selección e incorporación) y los colaboradores, al brindar su información.

7.5.2 Validación de los procesos de las operaciones de la producción y de la prestación del servicio, porque el servicio brindado por el área puede ser medido y controlado antes de ser brindado y posterior a su ejecución.

7.5.5 Preservación del producto; porque el área de recursos humanos no entrega un producto tangible, sino la prestación de un servicio; además la información que sea

necesaria para la ejecución y verificación de los procesos quedará en custodia del área el tiempo establecido según el Procedimiento de control Documentario que rija.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto; porque el área de recursos humanos no entrega un producto tangible, sino la prestación de un servicio. La norma ISO nos indica el cumplimiento de estándares planificados; pero al no tener una planificación de producción (los requisitos de los procesos estarán en función a las necesidades que surjan) no tendremos una medición del producto en función a una planeación.

3.3. Referencias normativas (Sección 2 ISO 9001)

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad. — Fundamentos y vocabulario
ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

3.4. Términos y definiciones (Sección 3 ISO 9001)

Para el desarrollo de la formalización e implementación del área de recursos humanos usaremos algunos términos que nos indica la norma ISO 9000:2005

- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Característica: Rasgo diferenciados que puede ser físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas, funcionales.
- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- Estructura de organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Sistema de gestión: Sistema usado para establecer objetivos a alcanzar, puede incluir diversos sistemas de gestión.
- Sistema de gestión de calidad: Sistema de gestión enfocado a dirigir y controlar una organización respecto a la calidad.
- Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados.

- Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Producto: Resultado de un proceso, pueden ser un servicio, software, hardware o materiales procesados.
- Contrato: Acuerdo vinculante.
- Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Inconformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.
- Información: Datos que poseen un significado.
- Documento: Información y su medio de soporte.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de la observación, medición, ensayo, prueba u otros medios.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia de que se han cumplido los requisitos especificados.
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar objetivos establecidos.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Control de calidad: parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad
- Aseguramiento de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- Cliente: organización o persona quien recibe un producto, puede ser interno o externo a la organización
- Proveedor: organización o persona que proporciona un producto.

- Proyecto: proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- Diseño y desarrollo: conjunto de procesos que transforman requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un determinado período de tiempo y dirigidas hacia un propósito específico.
- Trazabilidad: capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, potencial u otra situación potencial no deseable.
- Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- Auditor: Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- Plan de auditoría: Descripción de actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Alcance de la auditoría: extensión y límites de una auditoría.

3.5. Sistema de Gestión de Calidad (Sección 4 ISO 9001)

3.5.1. Requisitos generales (Sección 4.1 ISO 9001)

Aplica al área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL, considerando los requisitos de la norma Internacional ISO 9001:2008. Los procesos del área se han establecido para captar a los mejores profesionales de la región, mantenerlos y así brindar servicios de calidad a los clientes.

Se han establecido requisitos que permitan cumplir lo exigido por la norma ISO, entre estos tenemos:

- “Determinar los procesos necesarios” que tendrá el área, para ello se han establecido 3 procesos principales y un conjunto de procesos de soporte. En la figura 8 podemos observar los procesos que tendrá el área de recursos humanos.
- “Determinar la secuencia e interacción entre los procesos”, en cada procedimiento se establece la relación de interacción con los otros, además se ha establecido un mapeo de procesos que permita ver gráficamente estas interacciones. En la figura 8 podemos observar la secuencia de los procesos que tendrá el área de recursos humanos.

- “Determinar los criterios que permitan asegurarnos el control de los procesos”, para ello cada proceso contará con un número de indicadores que me permitirán establecer un diagnóstico de cada proceso y por ende del área; además de esto se cuenta con el Anexo L - Procedimiento de Auditoría Laboral (ADEN.RRHH.PR08)
- “Asegurar la disponibilidad de recursos e información para la operación de estos procesos”, en cada procesos se establecen los recursos necesarios para su ejecución.
- “Mejora continua de los procesos”, en este caso se dará por medio de revisiones anuales y en función a las normativas legales vigentes.

3.5.2. Requisitos de documentación (Sección 4.2 ISO 9001)

En este punto del Sistema de Gestión de Calidad se indicarán los documentos que se emplearán en las actividades del mismo; tales como procedimientos, manuales, registros, entre otros que aseguren la correcta planificación, ejecución, control de sus procesos.

3.5.2.1. Generalidades (Sección 4.2.1 ISO 9001)

Los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad se han realizado en función al procedimiento ADEN.SGC.PR01- “Procedimiento de Control Documentario” Anexo B. Los documentos que enmarcan las actividades del Sistema de Gestión de Calidad se detallan en los anexos del presente proyecto.

3.5.2.2. Manual del sistema de gestión de calidad (Sección 4.2.2 ISO 9001)

Este manual define como alcance del Sistema de Gestión de Calidad al área de recursos humanos y a sus procesos: Reclutamiento, selección e Incorporación; administración de personal; desvinculaciones; auditorías laborales; beneficios y amonestaciones; bienestar social; capacitación y desarrollo; descripción de funciones. Para profundizar se ha realizado el anexo A – Manual de calidad.

3.5.2.3. Control de documentos (Sección 4.2.3 ISO 9001)

Los documentos para atender los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad son contralados por el procedimiento ADEN.SGC.PR01 – “Procedimiento de Control Documentario”; así mismo los procedimientos se encuentran disponibles en la red de la empresa de ADEN así como de manera física en el área de administración.

En este procedimiento se indica la estructura a seguirse para la elaboración de nuevos procedimientos, identificación de los mismos, responsabilidades de los encargados, manejo de indicadores y el almacenamiento de los registros que evidencien el desarrollo de los mismos.

3.5.2.4. Control de registros (Sección 4.2.4 ISO 9001)

Los registros son establecidos y controlados con la finalidad de dar conformidad a los requisitos y la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

La identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de almacenamiento de los registros se realizará de acuerdo a lo indicado en el ADEN.SGC.PR01 – “Procedimiento de Control Documentario” – Anexo B.

3.6. Responsabilidad de la dirección (Sección 5 ISO 9001)

En este punto se menciona como la dirección y altos niveles jerárquicos de la empresa se comprometerán con la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad, así como las actividades que ejecutarán como parte del mismo.

3.6.1. Compromiso de la dirección (Sección 5.1 ISO 9001)

La alta dirección es representada por la Gerencia General de ADEN y en segunda instancia por la Jefatura del área de recursos humanos, ambas presentan las siguientes responsabilidades:

- Prestar importancia a los requisitos de los clientes: Identificarlos claramente al momento de las negociaciones iniciales a cada trabajo y transmitiéndolos claramente a las áreas de ejecución..
- Garantizar que la Política de Calidad esté actualizada: Revisiones periódicas de la política en función al contexto actual de trabajo de la empresa.
- Revisar periódicamente los objetivos de calidad: Revisiones periódicas de los objetivos en función al contexto actual de trabajo de la empresa.
- Revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad: Revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad en función al contexto actual de trabajo de la empresa.
- Proveer recursos para el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, así como para la mejora continua: Designación de un presupuesto para el SGC.

3.6.2. Enfoque en el cliente (Sección 5.2 ISO 9001)

La Alta Dirección asegura que las necesidades de los clientes sean convertidas en requisitos y que los mismos sean entendidos y atendidos, conforme lo establecido en las secciones 7.2.1 Determinación de Requisitos relacionados al producto y 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados al Producto.

Una correcta identificación de las necesidades de los clientes es básica para luego identificar el alcance de los trabajos a ser realizados por la empresa, este alcance al ser transmitido a las áreas ejecutoras debe ser realizado en su totalidad, ya que una correcta ejecución asegurará un alto nivel de satisfacción por parte de los clientes.

3.6.3. Política del sistema de gestión de calidad (Sección 5.3 ISO 9001)

La política de calidad debe cumplir con ciertas características:

-“Adecuada al propósito de la organización”: Incluye una descripción general de los servicios brindados por ADEN.

-“Incluir compromiso con los requisitos del SGC y mejorarlos continuamente”: Entre los requisitos tenemos las necesidades propias de los clientes, estándares de trabajo y normativas legales; así también, la mejora se da en los procedimientos que fomentan cambios que mejoren el desempeño del SGC.

-“Es comunicada y entendida”: Debe darse a conocer a todos los colaboradores, ante todo cambio de versión se comunicará de inmediato.

-“Es revisada periódicamente”: Se ha establecido una revisión anual de la misma, o cuando varíen los requisitos o contexto de desarrollo de la empresa.

Para el Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos se ha establecido la siguiente política (ver figura 11):

Figura 11
POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Política del Sistema de Gestión de Calidad

ADEN EIRL, es una empresa de origen piurana que actúa en la zona norte del Perú, brindando servicios en estudios de ingeniería, ejecución de proyectos en baja tensión, proyectos en medio tensión, análisis de aceite de transformador; actuando de manera responsable en temas de Seguridad y brindando servicios diferenciados y que ayude a nuestros clientes a obtener una mayor eficiencia en su infraestructura eléctrica y el mejor rendimiento en su inversión.

- Mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de manera sostenible y agregando valor a la empresa.
- Atender los requisitos de las partes interesadas, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.
- Superar requisitos legales y otros requisitos dados a las actividades de la empresa.
- Promover mejoras en el proceso, equipos, instalaciones y en el desarrollo humano, buscando la conservación del patrimonio, de los recursos naturales y la prevención de la contaminación, lesiones y enfermedades ocupacionales.
- Estimular y promover la capacitación de los colaboradores.
- Actuar de forma responsable y transparente teniendo ética como medio de orientar una conducta empresarial responsable.

La presente política está disponible para todos los colaboradores de ADEN, y se modificará en caso de tener cambios organizacionales, legales, u otros.

3.6.4. Planificación (Sección 5.4 ISO 9001)

Como se indica en el punto 3.1.2 Enfoque basado en procesos, el Sistema de Gestión de calidad se fundamenta en la metodología PHVA; como primer paso de esta metodología es el la planificación, el cual describiremos en los siguientes puntos.

3.6.4.1. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (Sección 5.4.1 ISO 9001)

Todo Sistema de Gestión de Calidad debe tener objetivos a cumplir, los mismos deben ser específicos a lo que se quiere cumplir, realistas en función a las situaciones de la empresa, medibles y alcanzables en un horizonte de tiempo.

Se han establecido los siguientes objetivos para el Sistema Integrado de Gestión:

- **Objetivo 1:** Lograr que en el 80% de las veces el tiempo de selección sea menor a 10 días. (Se tiene indicadores del procedimiento de reclutamiento, selección e incorporación). Es un importante ya que en ocasiones los proyectos a ejecutar por la empresa pueden retrasarse debido a que no se tienen a las personas capacitadas para la ejecución de las actividades; estos retrasos generan sobre costos y posibles penalidades.
- **Objetivo 2:** Lograr un 80 % de satisfacción de los solicitantes para cubrir un requerimiento de personal. (Hacer una evaluación al área solicitante un mes y 3 meses luego del ingreso). Es importante, ya que tener un nivel alto de satisfacción, refleja que las personas que han ingresado a laborar están obteniendo un desempeño que cumple o supera las expectativas.
- **Objetivo 3:** Tener más del 80% de satisfacción de los colaboradores respecto al clima laboral (encuestas periódicas anónimas). A través de encuestas podremos ver el estado del clima laboral dentro de la empresa; un buen clima laboral genera buenas relaciones laborales que luego se reflejan en la obtención de resultados.
- **Objetivo 4:** Cumplimiento de vacaciones mayor al 80%. Cumplir con este objetivo disminuye la posibilidad de incumplimientos legales que acarreen sanciones económicas.
- **Objetivo 5:** Tener una baja rotación de personal. Al tener una baja rotación de personal garantizamos continuidad en el desarrollo de las actividades, así como la disminución de tiempos muertos por aprendizaje de nuevas funciones.
- **Objetivo 6:** Actualización del organigrama y MOF máximo una semana después de un cambio. Esto permitirá mantener actualizada la estructura organizacional, así como los perfiles de los puestos de trabajo.
- **Objetivo 7:** Tener una tasa de renunciaciones menor al 20% de los ingresos. Al tener una tasa de renunciaciones menor a la de ingresos, podemos garantizar la disponibilidad de trabajadores para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.
- **Objetivo 8:** Más del 80% del cumplimiento de fechas de contrato. Para evitar posibles sanciones que incurran en gastos no previstos.

Los objetivos planteados previamente se han establecido luego evaluar el impacto de los mismos dentro de los costos de la organización; ya que por factores como la rotación de personal, incumplimientos contractuales o incumplimientos legales se pueden acarrear costos por capacitación o por multas.

3.6.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de calidad (Sección 5.4.2 ISO 9001)

Este punto se realizará en función de los requisitos citados en el punto 3.5.1 Requisitos Generales.

Requisito 1: “Determinar los procesos necesarios”

Los tres procesos principales nacen de la necesidad de tener una mejor gestión del capital humano, y en vista de las necesidades y variabilidad del entorno en el que se desarrolla ADEN.

Los tres procesos indicados se establecieron en función del estatus del colaborador dentro de la empresa:

- Previo a su contratación (Reclutamiento, Selección e Incorporación).
- Durante su pertenencia a la empresa (Administración de personal)
- Previo a su salida de la empresa (Desvinculaciones)

Requisito 2: “Determinar la secuencia e interacción de procesos”

El flujo de los procesos principales es de manera lineal, donde la realización del proceso posterior depende que se haya realizado el proceso anterior; es decir, que la relación presentada entre los 3 es de dependencia.

Requisito 3: “Determinar los criterios para asegurar el control de procesos”

Se llevará un control de los indicadores que se manejen en cada proceso, esto con la finalidad de establecer planes de mejora continua para así buscar su óptimo funcionamiento.

Requisito 4: “Asegurar disponibilidad de recursos para la operación de los procesos”

El acceso de la información para el correcto desempeño de los procesos estará en manos del área de recursos humanos, para ello en cada procedimiento se han establecido la forma de almacenamiento de los registros que respaldan su ejecución.

Requisito 5: “Mejora continua de los procesos”

Anualmente se revisarán los procesos del área con la finalidad de mantener su estructura o plantear cambios en función a las variaciones del entorno o necesidades del cliente del proceso; en caso de variaciones de normativas legales, el cambio de los procedimientos será de inmediato o dentro del plazo que nos mande la normativa.

Se fomentarán herramientas de mejora continua, entre las mismas tendremos Kaizen, CCQ, 5S, entre otros.

3.6.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación (Sección 5.5 ISO 9001)

En este punto se indicarán las responsabilidades de cada uno de los miembros del área de recursos humanos, de los colaboradores y de los propios directivos de la empresa. Así también, se indicarán los lineamientos de comunicación a utilizarse para el Sistema de Gestión de Calidad.

3.6.5.1. Responsabilidad y autoridad (Sección 5.5.1 ISO 9001)

Las funciones del personal del área de recursos humanos están indicadas en el anexo I – Manual de Organización y Funciones.

Así, mismo dentro de cada procedimiento del área de recursos humanos se ha establecido una matriz de responsabilidades; cabe recalcar que también es importante la implementación del área de recursos humanos por los siguientes aspectos:

- Dentro de los procesos de soporte tenemos el Proceso de Descripción de Puestos; el procedimiento de este proceso es para la descripción de puestos dentro de ADEN, así como ser la guía para la elaboración del Manual de Organización y Funciones de la empresa.
- El Manual de Organización y Funciones de ADEN, nos indica como está compuesta la organización, indicando las responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como las líneas de mando de los mismos.

3.6.5.2. Representante de la dirección (Sección 5.5.2 ISO 9001)

El Gerente General, o el Administrador en su reemplazo, serán quienes se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Supervisar la implementación de los procesos del área de recursos humanos, así como su correcto desempeño.
- Plantear alternativas de mejoras al jefe del área.
- Promover que el área se enfoque en sus clientes; es decir en atender las necesidades de las demás áreas y sobretodo de los colaboradores.

3.6.5.3. Comunicación interna (Sección 5.5.3 ISO 9001)

Para asegurar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad se deben tener buenos canales de comunicación que permitan dar a conocer los lineamientos que se deban seguir, para ello en ADEN se ha establecido el anexo C - Procedimiento de Comunicación. Este procedimiento aplicará a la comunicación dentro de ADEN, así como de representantes de la empresa con clientes y proveedores.

3.6.6. Revisión por la dirección (Sección 5.6 ISO 9001)

3.6.6.1. Generalidades (Sección 5.6.1 ISO 9001)

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas⁴. Para el área de recursos humanos se ha establecido la revisión anual de sus procesos por parte de Gerencia y la Jefatura del área; sin embargo en caso de alguna necesidad legal o contractual con los clientes de los proyectos, se procederá a revisarlos y evaluar los cambios sugeridos.

3.6.6.2. Información de entrada para la revisión (Sección 5.6.2 ISO 9001)

Para el área de recursos humanos, en caso de cada revisión anual se tomará en cuenta:

- Informes provenientes de las auditorías tanto internas como externas (Anexo L - Procedimiento de Auditorías del área de recursos humanos).

⁴ Norma ISO 9001:2008. 5.6.1. Generalidades

- Retroalimentación proveniente de los clientes de los procesos; se tomarán encuestas para medir el grado de satisfacción; los clientes se definirán en función del proceso ya que pueden ser los propios colaboradores (Proceso de Administración de personal y proceso de desvinculaciones), así como las áreas de la organización (Proceso de reclutamiento, selección e incorporación).
- Recomendaciones de mejora, dadas por los colaboradores, jefes de áreas, o por las normativas legales vigentes.
- Desempeño de los procesos: A través de los indicadores de cada uno de los procesos.
- Cambios en el entorno de trabajo de la organización.
- Cambio en la normativa legal de trabajo.

3.6.6.3. Resultados de la revisión (Sección 5.6.3 ISO 9001)

En el Procedimiento de Tratamiento de no conformidades se indicará como realizar los planes de acción para subsanar las no conformidades encontradas – Anexo D. Este procedimiento se enfocará en lo siguiente:

- Mejorar continuamente los procesos.
- Buscar un mejor entendimiento de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.
- Establecer nuevas necesidades de recursos, mejorar en la distribución buscando la optimización de los mismos.

3.7. Gestión de Recursos (Sección 6 ISO 9001)

Podemos considerar a los recursos como el conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa, incluyendo recursos naturales, hidráulicos, forestales, económicos, humanos, etc.

En este punto se indicará el manejo de los recursos asignados para el correcto desempeño de las actividades del área de recursos humanos.

3.7.1. Provisión de recursos (Sección 6.1 ISO 9001)

ADEN proporcionará los recursos necesarios para las actividades del Sistema de Gestión de Calidad, la aprobación será dada por la Gerencia y en su ausencia por la administración.

Se establece un presupuesto anual para la implementación del SGC a las demás áreas de la organización; así también como un presupuesto para mantener y mejorar el SGC aplicado al área de recursos humanos.

3.7.2. Recursos humanos (Sección 6.2 ISO 9001)

En ADEN el recurso humano es considerado como el activo más valioso dentro de la organización, la mejora en la gestión del mismo dio como origen la implementación del SGC al área de recursos humanos.

3.7.2.1. Generalidades (Sección 6.2.1 ISO 9001)

Este es una de las principales razones del diseño e implementación del área de recursos humanos en ADEN; la búsqueda de talentos, así como la máxima retención de los mismos.

Los perfiles de puesto contienen: las principales responsabilidades del cargo, experiencia, formación académica, competencia técnica y habilidades, y competencias de liderazgo; estos se encuentran en el Manual de Organización y Funciones.

3.7.2.2. Competencia, concientización y entrenamiento (Sección 6.2.2 ISO 9001)

La organización debe:

Determinar la competencia necesaria del personal que realiza trabajos; para esto con el proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación se busca que los colaboradores que formen parte de ADEN, cuenten con las competencias personales y profesionales que permitan obtener trabajos de calidad, cumpliendo con los requisitos de los clientes de proyectos. Los candidatos serán evaluados en función a los perfiles de puestos a establecerse. Anexo I – Manual de Organización y funciones.

Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, para cumplir con este punto, dentro de los procesos de soporte tenemos el de “Capacitación y desarrollo”, cuya finalidad es aumentar las competencias tanto personales como profesionales de los colaboradores.

Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, para esto se ha desarrollado el proceso de soporte “Evaluación de desempeño”, el cual nos permite realizar una evaluación acerca de cómo se está dando el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa.

Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias, para ello cada colaborador cuenta con un archivo personal donde se tiene la documentación correspondiente, esto estará a cargo del proceso de “Administración de Personal” del área de recursos humanos.

3.7.3. Infraestructura (Sección 6.3 ISO 9001)

La organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: edificios, equipos y servicios de apoyo.

- Dentro del local principal de ADEN asignaremos un espacio físico el cual incluirá una oficina para los miembros del área (Jefe y asistente), así como una sala de reuniones cuyo aforo será de 10 personas; en este mismo espacio se almacenará la documentación necesaria para el funcionamiento del área.
- Respecto al mobiliario tendremos dos escritorios con su silla correspondiente (Jefe de área y asistente); así como una mesa y 8 sillas adicionales.
- Respecto a equipos informáticos se tendrá dos computadoras con acceso a internet, una impresora, escáner y las herramientas informáticas que permitan el correcto desarrollo de las actividades.

- Respecto a equipos de comunicación se tendrá un anexo asignado para el área y un equipo móvil.

3.7.4. Ambiente de Trabajo (Sección 6.4 ISO 9001)

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario⁵.

Debemos tener en cuenta que como ambiente de trabajo, consideraremos las condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo; en el caso de ADEN se brindan las condiciones adecuadas de ambiente que permitan mantener un alto nivel de satisfacción y seguridad por parte de los colaboradores.

Para el área de recursos humanos asignaremos un espacio físico dentro del local principal de ADEN, este espacio físico incluirá una oficina para los miembros del área (Jefe y asistente), así como una sala de reuniones cuyo aforo será de 10 personas, en este espacio asignado el mobiliario a ser colocado seguirá la normativas de ergonomía para evitar la presencia a futuro de enfermedades ocupacionales.

Las conexiones de electricidad que se tengan serán conforme a los parámetros establecidos, así como para regular la temperatura se colocarán aires acondicionados que permitan alcanzar una temperatura idónea de trabajo en función del requerimiento de los ocupantes.

3.8. Realización del producto (Sección 7 ISO 9001)

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto; como salida de los procesos del área de recursos humanos tendremos el servicio brindado tanto a las áreas, como a los colaboradores de la empresa.

3.8.1. Planificación de la realización del producto (Sección 7.1 ISO 9001)

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto⁶; Como salida de los procesos del área de recursos humanos tendremos el servicio prestado respaldado por sus registros correspondientes, teniendo como clientes a las demás área de la empresa así como a los colaboradores. Al momento del diseño e implementación de la misma se enfocó en los clientes mencionados y como los procesos iban a permitir lograr un alto nivel de satisfacción de los mismos. Cada proceso del área cuenta con las siguientes características:

- Objetivos a cumplir.
- Enfocados en el cliente.
- Son documentados
- Están sujetos a medición a través de indicadores.
- Cuentan con registros que proporcionan evidencia de la realización de los mismos.

⁵ Norma ISO 9001:2008 6.4. Ambiente de Trabajo

⁶ Norma ISO 9001:2008. 7.1. Planificación de realización del producto

Todos los procesos en el área de recursos humanos siguen la misma secuencia, empezando por reclutamiento, selección e incorporación; administración de personal y terminando con el de desvinculación; estos se apoyan en otros de soporte.

3.8.2. Procesos relacionados con el cliente (Sección 7.2 ISO 9001)

Todos los procesos del área de recursos humanos se enfocan en el cliente, en algunos el cliente será un área de la empresa, mientras que en otros procesos el cliente estará definido como los colaboradores.

3.8.2.1. Determinación de requisitos relacionados al producto (sección 7.2.1 ISO 9001)

Respecto al funcionamiento del área de recursos humanos, se ha dado la identificación de requisitos legales, mediante el apoyo del área legal de la empresa; estos requisitos estarán enmarcados en la normativa legal vigente.

En cada proceso el entregable será el servicio prestado tanto a las demás áreas como a los colaboradores; este servicio estará dado en función a parámetros ya identificados en función al cliente del proceso y a los requisitos que presenten.

Por ejemplo, para el proceso de reclutamiento, selección e incorporación tendremos lo siguiente:

- Producto: Incorporar un nuevo colaborador a la empresa.
- Cliente: Área que necesite incorporar un nuevo o nuevos colaboradores.
- Requisitos: El perfil del colaborador que se desea incorporar.
La cantidad de colaboradores que se desean incorporar.
El plazo que se tiene para cubrir la vacante.

3.8.2.2. Revisión de requisitos relacionados al producto (sección 7.2.2 ISO 9001)

La actualización de los requisitos legales es realizada por el área legal al indicar, el cambio, derogación o promulgación de algún dispositivo legal.

Se ha establecido una revisión anual de cada proceso con la finalidad de revisar la relación de los requisitos definidos en cada uno con el entorno actual de la empresa.

3.8.2.3. Comunicación con el cliente (sección 7.2.3 ISO 9001)

Mediante el Procedimiento ADEN.SGC.PR02 - Procedimiento de Comunicación – Anexo C, se nos indicarán las pautas para la realización de publicaciones y formas de comunicación.

Esta comunicación con el cliente se dará en todos los procesos, se usará para:

- Recibir sus necesidades y transformarlas en requisitos para la ejecución del proceso.
- Informarle acerca del estado del servicio que está recibiendo.
- Brindarle el servicio que está solicitando.

3.8.3. Diseño y Desarrollo (sección 7.3 ISO 9001)

Este requisito se excluye del alcance del SGC ya que ADEN no diseña ni desarrolla productos y/o servicios.

3.8.4. Compras (sección 7.4 ISO 9001)

Este requisito se excluye del alcance del SGC ya que el área de recursos humanos no depende de los proveedores de manera crítica para la ejecución de los procesos.

3.8.5. Producción y prestación del servicio (sección 7.5 ISO 9001)

3.8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio (sección 7.5.1 ISO 9001)

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas⁷ ; para el área de recursos humanos manejaremos en función a las siguientes condiciones:

- La información a utilizar en los procesos siempre estará disponibles, esta incluirá procedimientos y registros de los mismos; estarán disponibles de manera física (archivadores en oficina asignada al área de recursos humanos), así como de manera digital (archivo digital dentro de la red de la empresa).
- Disponibilidad de instrucciones de trabajo; los procedimientos del área de recursos humanos estarán al alcance de los miembros del área y trabajadores.
- Para la ejecución de los procesos se utilizarán los recursos asignados para los mismos, en caso de necesitar recursos, se solicitará los mismos a gerencia.
- El área de recursos humanos manejará un control interno de manera mensual del estado de los indicadores de cada uno de los procesos.

3.8.5.2. Validación de los procesos de producción y prestación del servicio (sección 7.5.2 ISO 9001)

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento⁸; No aplica porque el servicio brindado por el área puede ser medido y controlado antes de ser brindado.

3.8.5.3. Identificación y trazabilidad (sección 7.5.3 ISO 9001)

Cuando sea apropiado la organización debe identificar el producto por medios adecuados⁹; todos los registros del área de recursos humanos están identificados de tal manera que sean de fácil ubicación tanto de manera física como digital, esto con la finalidad de corroborar el cumplimiento de los requisitos que se tenían para el proceso.

3.8.5.4. Propiedad del cliente (sección 7.5.4 ISO 9001)

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma¹⁰; esto aplica para la información que la empresa posee sobre los colaboradores, la cual será solo usada por la

⁷ Norma ISO 9001:2008. 7.5.1. Control de la producción y de prestación del servicio

⁸ Norma ISO 9001:2008. 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

⁹ Norma ISO 9001:2008. 7.5.3. Identificación y trazabilidad

¹⁰ Norma ISO 9001:2008. 7.5.4. Propiedad del cliente

empresa para fines laborales y estará a disposición del propio colaborador cuando la solicite; para los bienes materiales de los colaboradores, la empresa brindará al colaborador las condiciones de almacenamiento y reguardo para mantener la integridad de los mismos.

3.8.6. Control de los equipos de seguimiento y medición (sección 7.6 ISO 9001)

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, además del proceso de auditorías laborales que permite una evaluación a profundidad del desempeño del área¹¹; acerca de equipos de seguimiento y medición, propiamente no se necesitan de equipos más que los elementos informativos y de almacenaje físico, que permitan tener un acceso rápido en caso de la necesidad de verificar la medición de un procedimiento.

3.9. Medición, análisis y mejora (sección 8 ISO 9001)

3.9.1. Generalidades (sección 8.1 ISO 9001)

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios¹²; se ha establecido un proceso de auditorías laborales mediante el cual se evaluará la situación de los procesos del área de recursos humanos, en este proceso también se indican los pasos a seguir para establecer planes de acción que permitan subsanar los incumplimientos encontrados.

3.9.2. Seguimiento y medición (sección 8.2 ISO 9001)

3.9.2.1. Satisfacción del cliente (sección 8.2.1 ISO 9001)

...la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización¹³; periódicamente se realizará una evaluación de satisfacción por parte de las áreas; esta se realizará 3 meses después del ingreso del colaborador; así mismo al final del vínculo laboral se encuestará al colaborador para medir su satisfacción mientras laboraba en la empresa.

3.9.2.2. Auditoría interna (sección 8.2.2 ISO 9001)

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados¹⁴; como se mencionaba antes, el área de recursos humanos cuenta con un proceso de auditorías laborales, el cual aplica a la organización como a las empresas que prestan un servicio a ADEN, en este procedimiento se indican todos los pasos para realizar una auditoría, así como la frecuencia con la que debe realizarse.

¹¹ Norma ISO 9001:2008. 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

¹² Norma ISO 9001:2008. 8.1. Generalidades (Medición, análisis y mejora)

¹³ Norma ISO 9001:2008. 8.2.1. Satisfacción del cliente.

¹⁴ Norma ISO 9001:2008 8.2.2. Auditoría Interna.

3.9.2.3. Seguimiento y medición de los procesos (sección 8.2.3 ISO 9001)

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad¹⁵; una forma de medir los procesos es a través de los indicadores que tiene cada uno; sin embargo, en el proceso de auditorías laborales se indica cómo se podrá evaluar el desempeño de los procesos del área.

3.9.2.4. Seguimiento y medición del producto (sección 8.2.4 ISO 9001)

No aplica, puesto que el área aplica un servicio.

3.9.3. Control del producto no conforme (sección 8.3 ISO 9001)

En el Procedimiento ADEN.SGC.PR04 – Tratamiento de no Conformidades – Anexo D, se detallan las acciones a tomar ante la presencia de un producto no conforme.

3.9.4. Análisis de los datos (sección 8.4 ISO 9001)

Los datos tomados en las mediciones de los indicadores y auditorías son analizados para demostrar la adecuación y eficacia del SGC, y así identificar las mejoras a realizar.

3.9.5. Mejora (sección 8.5 ISO 9001)

3.9.5.1. Mejora Continua (sección 8.5.1 ISO 9001)

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías¹⁶, la jefatura del área de recursos humanos velará por el cumplimiento de las especificaciones del sistema de gestión de calidad.

Se utilizarán las siguientes herramientas de mejora continua:

- Programa 5S.
- Kaizen.
- Círculos de Calidad.

3.9.5.2. Acción correctiva y acción preventiva (sección 8.5.2 y sección 8.5.3 ISO 9001)

El procedimiento ADEN.SGC.PR04 - Tratamiento de no conformidades – Anexo D, contiene las pautas para el tratamiento de no conformidades definiendo las directrices sobre identificación, acciones inmediatas, análisis de causas, acciones correctivas y preventivas.

¹⁵ Norma ISO 9001:2008 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

¹⁶ Norma ISO 9001:2008. 8.5.1. Mejora continua

Capítulo 4

Puesta en marcha de procesos

4.1. Identificación de Situación inicial

El primer paso fue identificar cual era la situación inicial, así se pudo identificar cuáles eran las actividades que se realizaban relacionadas a la gestión de colaboradores, se llegó a la conclusión que no existía formalmente un área de recursos humanos y que las actividades relacionadas a la administración de los colaboradores eran realizadas de forma desordenada y solamente por una persona, quien compartía sus labores con tareas del área de logística.

Se efectuaron continuas reuniones con el encargado de realizar esas actividades, esto con la finalidad de identificar cuáles eran las necesidades a ser resueltas; así como la observación del desarrollo de estas actividades.

Como producto de la identificación de esta línea base, se generaron:

- Mapeo de Procesos inicial de ADEN.
- Mapeo de Procesos Inicial del área de Recursos Humanos.
- Organigrama general de áreas.
- Organigrama general de posiciones.

Una vez identificados los clientes de cada proceso, se procedió a identificar las necesidades de los mismos, para transformarlas en requisitos a tener para cada proceso del área de recursos humanos.

En conjunto con la identificación de la situación actual del área de recursos humanos, se identificó la posibilidad de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad; por ende eligió aplicar la norma ISO, teniendo como primer alcance los procesos del área de recursos humanos, para luego extender a las demás áreas de la empresa.

Una correcta identificación de una situación se basa en una buena recopilación de datos, es decir, obtener datos reales, actuales y que ayuden al desarrollo de un trabajo. En el presente trabajo se usaron las técnicas de entrevista y observación; la de entrevista se aplicó a la persona que era el encargado de las labores de recursos humanos antes de la implementación, y la observación se realizó durante un período de 3 semanas para identificar las necesidades que iban a ser resueltas a través de los procesos.

4.2. Planificación

Se estableció un plan de trabajo, en el mismo se estableció la secuencia de los procesos ya que algunos de ellos ayudarán en el desarrollo de otros. A continuación se presenta la secuencia de los procesos, procedimientos y entregables:

1. Manual de calidad
2. Política de calidad
3. Procedimiento de control documentario
4. Descripción de Puestos
5. Gestión de Beneficios y amonestaciones
6. Reclutamiento, selección e incorporación.
7. Administración de Personal.
8. Desvinculaciones
9. Evaluación de Desempeño
10. Capacitación y desarrollo
11. Aplicación de Auditorías Laborales
12. Procedimiento de Comunicación.
13. Procedimiento de Seguimiento de producto no conforme.
14. Procedimiento de no conformidades.

Posterior al desarrollo se estableció el plan de capacitación de los colaboradores, abarcando cargos gerenciales, administrativos y operativos, se estableció de la siguiente manera:

1. Capacitación al personal que desarrollará actividades del área (Jefe y asistente):
 - a. Capacitación de los procedimientos que se van a implementar.
 - b. Capacitación de registros que se utilizarán en las actividades.
2. Capacitación al personal de niveles jerárquicos altos (jefes de áreas, administrador)
 - a. Capacitación de los procedimientos en los cuales las áreas serán clientes, así como de los registros que usarán.
3. Capacitación al personal de la empresa.
 - a. Capacitación de los procedimientos en los cuales los colaboradores serán clientes, así como de los registros que usarán.

4.3. Desarrollo

Se procedió a seguir con la secuencia establecida en el punto 4.2

Manual de Calidad

En el mismo vemos la aplicabilidad de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001, en conjunto con gerencia y el responsable del área de recursos humanos se revisó la norma y se plantearon las exclusiones, esto se ve a profundidad en el anexo A – Manual de Calidad.

En función a la realidad de la empresa, se estableció el alcance del Manual, limitando los requisitos que si aplican a la situación actual de la empresa y en función del rubro a la que se dedica.

En función a los servicios que brinda ADEN, se evaluaron cuales eran las exclusiones de la norma para la implementación del SGC; la realización se dio de la siguiente manera:

- Definir el alcance de los servicios que brinda ADEN, es decir, determinar hasta qué punto la empresa prestará el servicio al cliente.
- En función a los servicios definidos se revisó la norma ISO para ver qué requisitos de la norma quedaban excluidos debido a rubro y situación actual de la empresa.
- Luego de continuas reuniones se plasmó el borrador del manual de calidad, el cual fue presentado a gerencia para su revisión y aprobación.

Política de Calidad

En conjunto con gerencia se establecieron los puntos a tener en cuenta para el Sistema de Gestión de Calidad, esto se plasmó en la política del Sistema Integrado de Gestión – Anexo A.2. En esta política se indican los objetivos a tener en el SGC, los cuales deberán cumplirse para evidenciar una correcta implementación y desarrollo del mismo.

Estos objetivos se plantearon como metas a cumplir por parte de la empresa en un horizonte de tiempo determinado, fueron establecidos por la gerencia general en conjunto con los jefes de cada área.

Procedimiento de control documentario

Se estableció como primer procedimiento a realizar, debido a que nos marca la pauta del formato a seguir para establecer los demás procedimientos. Anexo B. Durante la realización de este procedimiento, se buscó que su contenido sea claro y explicativo, ya que sirve de guía para la elaboración de nuevos procedimientos, tanto del SGC como de los procesos del área de recursos humanos; contiene formatos patrón, así como el orden a seguir para la identificación de nuevos procedimientos.

Para su desarrollo se tomaron procedimientos patrones de diversos sectores productivos (construcción y minería), de los cuales se eligieron los puntos que aplicaban a la situación real de la empresa y se plasmaron en un procedimiento con anexos que permitan asegurar un correcto desarrollo del mismo.

Descripción de Funciones

Con el desarrollo de este procedimiento se pudo identificar la situación inicial de la empresa y del área de recursos humanos; generándose organigramas iniciales, tanto de la empresa como del área.

Se entrevistó a cada colaborador de la empresa con el objetivo de establecer el lista de funciones que realizan dentro de la empresa, con estos listado se procedió a implementar la descripción de los puestos de trabajo.

En función de las mejoras sugeridas (creación del área de recursos humanos, modificación de otras áreas), se planteó otro organigrama que incluía el área de recursos humanos, el cual se mantuvo vigente. Siguiendo este organigrama y la descripción de puestos se generó el Manual de Organización y Funciones (MOF), el cual indica las responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como los deberes y derechos de los mismos. Anexo H.

Reglamento interno de trabajo

Indica los derechos y obligaciones, tanto de los colaboradores como de la empresa - Anexo N – Se estableció en conjunto con la gerencia general y la jefatura del área de recursos humanos.

Gestión de Beneficios y amonestaciones

Como primer paso se establecieron reuniones continuas con gerencia y el responsable del área para establecer cuáles eran los beneficios que podría ofrecer la empresa a sus colaboradores; se definió un listado de beneficios con la descripción de los mismos.

Como segundo paso la gerencia general y la jefatura de recursos humanos en función del Reglamento interno de trabajo establecieron las escalas de amonestaciones correspondientes a las faltas descritas en dicho reglamento.

Reclutamiento, selección e incorporación

Generación del procedimiento en conjunto con el responsable del área, tomando en cuenta los lineamientos en función a la situación de la empresa y la normativa legal. -Anexo E. En este procedimiento se han establecido filtros de selección que permitan contratar en la empresa a personal que supere los perfiles que se estén buscando.

Una de las características de este procedimiento es su agilidad para la incorporación de nuevos colaboradores, es decir, garantiza que la necesidad de un nuevo colaborador sea cubierta en el menor tiempo posible de manera que no se vea afectado el desarrollo de las actividades de la empresa.

Administración de Personal

Generación del proceso y procedimiento en conjunto con el responsable del área, realizando las modificaciones indicadas en función a la situación de la empresa. Anexo G. En este proceso se gestiona el manejo de los colaboradores que pertenecen a la empresa, es el proceso principal del área de recursos humanos, ya que administra la información, necesidades, obligaciones, derechos, entre otros; de todos los colaboradores.

Se considera el proceso principal del área de recursos humanos, ya que guía el manejo de los colaboradores, apoyándose en otros procesos de soporte.

Desvinculaciones

Generación del proceso y procedimiento en conjunto con el responsable del área, realizando las modificaciones indicadas en función a la situación de la empresa y a la normativa legal - Anexo O. Es el proceso final dentro del área de recursos humanos, marca la desvinculación de un colaborador con la empresa; en el mismo se busca que los vínculos laborales entre la empresa y el colaborador terminen de la mejor manera y en beneficio de ambos.

Gestión de Bienestar social

Teniendo en cuenta al colaborador como una familia se generó este proceso, el cual vela en su mayoría por el bienestar familiar del colaborador - Anexo K. Se revisó la situación actual de la familia dentro de la ciudad de Piura, enfocándose en las familias de los colaboradores, en función a esto surgieron varios puntos que beneficiarán a las familias de los colaboradores.

Evaluación de Desempeño

Generación del proceso y procedimiento en conjunto con el responsable del área, con la finalidad de establecer los mecanismos de evaluación. Anexo J. Se busca la evaluación de los colaboradores desde todos los puntos de vista, esto con la finalidad de obtener una evaluación más objetiva del colaborador, la cual nos servirá para reconocimientos o beneficios adicionales.

Capacitación y desarrollo

Se reunión con gerencia y el encargado del área con la finalidad de establecer cuáles serían los mecanismos a seguir para una capacitación. Anexo M. La gerencia indicó el presupuesto anual para el área de recursos humanos respecto a capacitaciones; en función a este monto se programarán capacitaciones al personal que dirige las diversas áreas de la empresa, como a los colaboradores que necesiten participar de las mismas.

Aplicación de Auditorías Laborales

En función a la norma legal, se estableció este proceso; el cual fue revisado por el encargado del área. Anexo L. Se aplicará dentro del área como diagnóstico de la situación actual, así como a empresas contratistas para evaluar sus condiciones de trabajo y evitar futuros contratiempos legales.

Procedimiento de Comunicación

Realizado con la finalidad de establecer los medios y formas de comunicación de eventos y otro tipo de información, revisado en conjunto con la gerencia. Anexo C. En este proceso se involucra la comunicación de la empresa, ya sea con sus colaboradores, clientes o proveedores.

Procedimiento de Tratamiento de No Conformidades

Procedimiento realizado con el encargado del área, esto con la finalidad de establecer los pasos a seguir para la identificación de no conformidades, ante una no conformidad encontrada; así como el tratamiento de la misma para su levantamiento y subsanación. Anexo D.

4.4. Revisión de procesos

Una vez realizados los procesos y procedimientos, se revisaron en conjunto con la gerencia y jefatura de área, esto con la finalidad de indicar posibles cambios en los mismos para su posterior aprobación.

Luego de capacitar a cada uno de los responsables y clientes del área, se lograron identificar oportunidades de mejora en los procedimientos establecidos inicialmente; con lo que se procedieron a realizar los cambios sugeridos con la finalidad de tener

una mejor adaptabilidad de los procedimientos a la realidad de la empresa y a un mejor manejo por parte de los colaboradores.

4.5. Capacitación sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad

Una vez ya aprobados los procesos y procedimientos se procedió a realizar la capacitación del personal. En esta capacitación se indicaron los conceptos de Sistema de Gestión de Calidad, procesos del área, formatos y registros a utilizar.

Para la capacitación de los procesos del área de recursos humanos se convocó tanto a los responsables del área como a los clientes de la misma:

- Capacitación al personal que desarrollará actividades del área (Jefe y asistente):
 - Capacitación de los procedimientos que se van a implementar.
 - Capacitación de registros que se utilizarán en las actividades.
- Capacitación al personal de niveles jerárquicos altos (jefes de áreas, administrador)
 - Capacitación de los procedimientos en los cuales las áreas serán clientes, así como de los registros que usarán.
- Capacitación al personal de la empresa.
 - Capacitación de los procedimientos en los cuales los colaboradores serán clientes, así como de los registros que usarán.

Los métodos de capacitación que se usaron fueron los siguientes:

- Capacitación teórica: Explicación de los procesos que componen el área de recursos humanos (Mapeo de Procesos establecido), una vez conocidos los procesos, se explicaron los procedimientos que indican el desarrollo de los mismos (procedimiento de cada proceso).
- Capacitación práctica: Tal como se ha visto en el desarrollo del trabajo, en los procedimientos del área de recursos se trabajan con formatos, los cuales al ser usados pasarán a ser los registros que evidencian el desarrollo del proceso. Esta capacitación consistió en la simulación de situaciones que conlleven al uso de formatos.

Conclusiones

Todo Sistema de Gestión de Calidad tiene un alcance de aplicación, es decir, tendrá unos límites que indiquen su funcionamiento. En el trabajo realizado el alcance son los procesos del área de recursos humanos, los que actualmente se encuentran funcionando de manera ordenada.

Para la realización del Sistema de Gestión de Calidad propuesto, se evaluó la aplicabilidad de los requisitos de la norma a la cual se va a regir, esto se hizo mediante la comparación de los requisitos con la situación actual de la organización. En el presente trabajo se evaluaron los requisitos en función a la norma ISO 9001.

La utilidad de un Sistema de Gestión de Calidad se basa en el ordenamiento del desarrollo de un conjunto de actividades; esto para tener un mejor control de los servicios brindados, permitiendo alcanzar mejores resultados y teniendo facilidad en la detección de errores y solución de los mismos. La norma ISO 9001, nos indica el uso del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Controlar y Actuar), el cual es tomado como modelo en el desarrollo de todos los procesos.

Como punto de partida para la realización de uno o más procedimientos se debe tener un procedimiento guía que indique un estándar a seguir. Se trabajó cuidadosamente el procedimiento de control documental, se probó, se hicieron ajustes y se dio la conformidad. Hecho esto, el procedimiento sirvió de guía para el desarrollo de los demás procedimientos del Sistema de Gestión y del área de recursos humanos.

En los procedimientos, tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del área de recursos humanos, se han establecido indicadores que permitirán ver el estado de cada proceso y así ayudar en la decisión de establecer planes de mejora cuando no estén funcionando correctamente. En el área de recursos humanos se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para enfocarnos en aquellos cuyos indicadores se encuentran por debajo de los rangos establecidos y aplicar las mejoras correspondientes.

Para optimizar el cumplimiento de un procedimiento se han establecido matrices de responsabilidades, donde se indica que actividades corresponden para cada persona. Esto se ha realizado para cada procedimiento, tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del área de recursos humanos.

Como punto importante de un Sistema de Gestión de Calidad, está el no cumplimiento de los requisitos, es por ello que se deben realizar los procedimientos correspondientes para la identificación y subsanación de todos los incumplimientos. En el presente trabajo se han desarrollado los procedimientos que nos ayudarán en estas tareas.

En toda empresa, un punto importante es la comunicación; ya sea de manera interna o externa. Por esto se estableció el procedimiento de Comunicación; en este se indican los lineamientos a seguir para mantener una buena comunicación dentro de la empresa, y hacia fuera, es decir con proveedores o clientes.

El área de recursos humanos, a pesar de no ser un área que brinde un valor agregado dentro de los servicios que brinda la empresa, juega un papel importante dentro de la misma, ya que a través de su correcto funcionamiento impacta en las actividades, afecta desde la elección correcta de un nuevo colaborador, pasando por la retención de colaboradores valiosos para la empresa, así como la correcta relación laboral entre empresa y colaboradores y entre colaboradores.

Los procesos del área de recursos humanos que se implementaron se encuentran funcionando a su totalidad, permitiendo un mayor orden en la gestión de colaboradores de la empresa; así mismo los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, se han tomado como base para ampliar el alcance hacia otras áreas como la de logística.

Se realizaron entregables adicionales a los procedimientos; entre los que tenemos al Reglamento Interno de Trabajo y el Manual de Organización y Funciones. El primero es importante porque establecen los lineamientos a seguir por trabajadores y por la empresa, que permitan mantener una buena relación laboral. El segundo es importante porque ordena jerárquicamente a la empresa e indica las actividades correspondientes a cada puesto de trabajo.

El presente trabajo se deberá modificar cuando la normativa legal laboral sufra modificaciones, así como cuando la norma ISO 9001 cambie a una nueva versión; en ambos casos los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad deben ser revisados, para evaluar su adaptación a los nuevos entornos.

Bibliografía

International Standard Organization (ISO). Sistemas de gestión de la calidad. — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2005. Edición 2005. Suiza. ISO. 2005.

International Standard Organization (ISO). Sistemas de gestión de la calidad. — Requisitos. ISO 9001:2008. Edición 2008. Suiza. ISO. 2008.

International Standard Organization (ISO). Referencias Bibliográficas. ISO 690. Edición 2010. Suiza. ISO. 2010.

Graña y Montero (GYM). Procedimiento de Control de Documentos. GyM.SGC.PG.0001. Versión 2. Perú. GYM – Área de Calidad. 2012

Graña y Montero (GYM). Procedimiento de Comunicaciones. GyM.SGC.PG.0013. Versión 1. Perú. GYM – Área de Calidad. 2012

Minera Barrick Misquichilca. Procedimiento de Reclutamiento y Selección. ERH-PPE-001. Versión 0. Perú. BARRICK – RECURSOS HUMANOS. 2012.

Minera Barrick Misquichilca. Procedimiento de Incorporación. ERH-PPE-002. Versión 0. Perú. BARRICK – RECURSOS HUMANOS. 2012.

Minera Miski Mayo. Procedimiento de producto no conforme. PGS-4080-83-001. Versión 0. Perú. MISKI MAYO – GESTIÓN Y CALIDAD. 2013.

Minera Miski Mayo. Procedimiento de no conformidades. PGS-4080-85-002. Versión 0. Perú. MISKI MAYO – GESTIÓN Y CALIDAD. 2013.

Minera Miski Mayo. Procedimiento de Gestión de Documentos. PGS-4080-42-001. Versión 0. Perú. MISKI MAYO – GESTIÓN Y CALIDAD. 2013.

Minera Vale. Procedimiento de Mapeo de Procesos. PGS-001809. Versión 0. Brasil. VALE – DEPARTAMENTO DE MEJORA CONTINUA. 2013.

<http://lema.rae.es/drae/?val=PROCESO>

1.	OBJETIVO	1
2.	ALCANCE	1
3.	DEFINICIONES	1
4.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	2
5.	ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	3
6.	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	3
	6.1.RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	3
	6.2.ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	3
	6.3.DESVINCULACIONES	3
	6.4.AUDITORÍAS LABORALES	3
	6.5.BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	4
	6.6.BIENESTAR SOCIAL	4
	6.7.CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	4
	6.8.DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	4
	6.9.EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	4
7.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SECCION 4 ISO 9001)	4
	7.1.REQUISITOS GENERALES (SECCIÓN 4.1 ISO 9001)	4
	7.2.REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN (SECCIÓN 4.2 ISO 9001)	5
8.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (SECCION 5 ISO 9001)	6
	8.1.COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN (SECCIÓN 5.1 ISO 9001)	6
	8.2.ENFOQUE EN EL CLIENTE (SECCIÓN 5.2 ISO 9001)	6
	8.3.POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SECCIÓN 5.3 ISO 9001)	6
	8.4.PLANEAMIENTO (SECCION 5.4 ISO 9001)	7
	8.5.RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN (SECCION 5.5 ISO 9001)	8
	8.6.REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (SECCIÓN 5.6 ISO 9001)	9
9.	GESTIÓN DE RECURSOS (SECCIÓN 6 ISO 9001)	9
	9.1.PROVISIÓN DE RECURSOS (SECCIÓN 6.1 ISO 9001)	9
	9.2.RECURSOS HUMANOS (SECCIÓN 6.2 ISO 9001)	10
	9.3.INFRAESTRUCTURA (SECCIÓN 6.3 ISO 9001)	10
	9.4.AMBIENTE DE TRABAJO (SECCIÓN 6.4 ISO 9001)	11
10.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (SECCIÓN 7 ISO 9001)	11
	10.1.PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (SECCIÓN 7.1 ISO 9001)	11
	10.2.PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE (SECCIÓN 7.2 ISO 9001)	11
	10.3.DISEÑO Y DESARROLLO (SECCIÓN 7.3 ISO 9001)	12
	10.4.COMPRAS (SECCIÓN 7.4 ISO 9001)	12
	10.5.PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SECCIÓN 7.5 ISO 9001)	12
	10.6.CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (SECCIÓN 7.6 ISO 9001)	13
11.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (SECCIÓN 8 ISO 9001)	13
	11.1.GENRALIDADES (SECCIÓN 8.1 ISO 9001)	13
	11.2.MEDICIÓN Y MONITOREO (SECCIÓN 8.2 ISO 9001)	13
	11.3.CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME (SECCIÓN 8.3 ISO 9001)	14

	11.4.ANÁLISIS DE LOS DATOS (SECCIÓN 8.4 ISO 9001)	14
	11.5.MEJORA (SECCIÓN 8.5)	14
12.	INDICADORES	15
13.	BUENAS PRÁCTICAS.....	15
14.	REFERENCIAS	15
15.	ANEXOS A USAR	15
16.	CONTROL DE REGISTROS.....	15

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Nehemías Sernaqué	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Administrador	Gerente General

[illegible]

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de Calidad, incluidos detalles y justificativas de las exclusiones del sistema, procedimientos de referencia e interacción entre los procesos.

2. ALCANCE

Área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Se refiere a la Carpeta física que contiene los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Carpeta

Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de ADEN, que contiene los documentos y registros del área.

Cliente

Colaborador o área de la empresa que solicita un servicio del área de recursos humanos.

Clima laboral

Ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico destinado a almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento y será indicada por el área.

Fuerza laboral

Denominación al conjunto total de colaboradores de ADEN EIRL.

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración

Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un colaborador.

4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

ADEN EIRL, es una empresa ubicada en el distrito y provincia de Piura, departamento de Piura. Los servicios prestados por ADEN contemplan:

- Estudios de Ingeniería.
- Proyectos de Ahorro energético.
- Ejecución de proyectos en baja tensión.
- Ejecución de proyectos en media tensión.
- Análisis de aceite de transformador.
- Renta de grupos electrógenos.
- Venta de materiales eléctricos.
- Alquiler / Venta de transformadores

El área de recursos humanos realiza sus actividades en el local principal de la empresa ubicado en Urb. Los Tallanes, II Etapa Mz G lote 03. Piura – Perú; tiene los siguientes procesos:

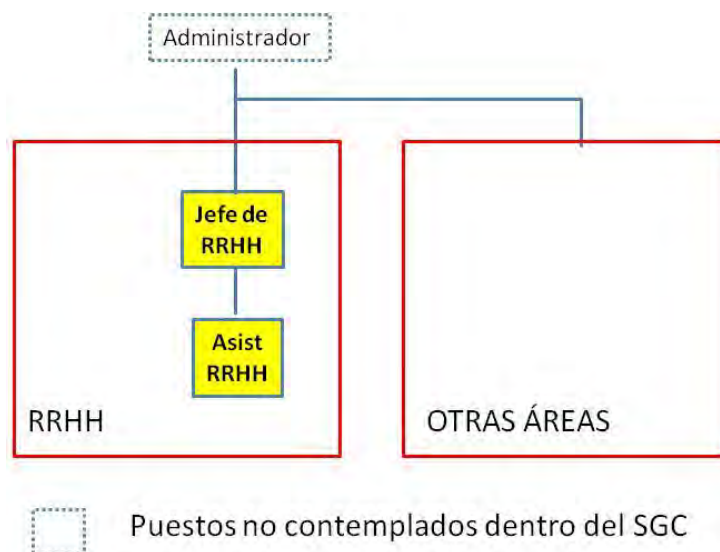
Procesos Principales:

- Reclutamiento, selección e Incorporación.
- Administración de Personal.
- Desvinculaciones.

Procesos de Soporte:

- Auditorías Laborales.
- Beneficios y Amonestaciones.
- Bienestar social.
- Capacitación y desarrollo.
- Descripción de funciones.
- Evaluación de desempeño.

5. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



6. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

6.1. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN

Atiende los requerimientos de colaboradores por parte de las demás áreas de la empresa; luego de esto da a conocer el requerimiento de manera interna y externa a la empresa, recibe las postulaciones, realiza las evaluaciones a los postulantes y elige al o los postulantes adecuados para el requerimiento; una vez escogidos los postulantes se procede a informarles su elección para luego incorporarlos a la empresa mediante la recepción de su documentación y firma del contrato de trabajo.

6.2. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Gestión de los colaboradores de la empresa, desde el inicio hasta el fin de su vínculo laboral y apoyándose en el resto de procesos del área.

Instaurar la metodología para llevar correctamente los procesos de planeamiento de actividades de los colaboradores, así como la ejecución y control de las mismas, enfocándonos en tener buenas condiciones laborales para obtener una mayor eficiencia; abarcará toda la documentación y procedimientos necesarios.

6.3. DESVINCULACIONES

Engloba todas las actividades que indican el fin de todo vínculo laboral por parte de los colaboradores, entre estas actividades tenemos el motivo de finalización (renuncia, término de contrato, separación por falta grave), documentación involucrada y cancelación de beneficios al colaborador.

6.4. AUDITORÍAS LABORALES

Realizar auditorías tanto a ADEN como de sus subcontratistas, con la finalidad de resguardar riesgos relacionados al cumplimiento de la legislación laboral, de forma clara

y precisa, permitiendo enfrentar futuros procesos de inspección por parte de las autoridades competentes.

Al realizar las auditorías se encuentran todas las no conformidades, oportunidades de mejora y buenas prácticas respecto a la legislación laboral y procedimientos de la empresa; una vez conocido estos puntos se procede a la realización el plan de acción para la subsanación de las no conformidades.

6.5. BENEFICIOS Y AMONESTACIONES

Dar a conocer al colaborador los tipos de sanciones que existen en función a la falta cometida, así como los beneficios que pueden recibir por parte de ADEN. Para complementar este proceso se tiene el Reglamento Interno de Trabajo el cual indica las normas a cumplir por parte de los colaboradores, los incumplimientos que puedan tener y las sanciones que conllevan.

6.6. BIENESTAR SOCIAL

Establecer los medios de apoyo brindados y financiados por ADEN, teniendo como objetivo el aumento de satisfacción de los colaboradores, permitiendo así mejorar su calidad de vida y tranquilidad en el ámbito personal y profesional.

6.7. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Fomentar el desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores de ADEN, así como la posibilidad de capacitaciones en temas específicos que permitan un mejor desarrollo de sus actividades.

6.8. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Describe los puestos dentro de ADEN, se complementa con el Manual de Organización y Funciones de la empresa.

6.9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Establece la evaluación del desempeño de los colaboradores, esto con la finalidad de establecer los parámetros de referencia para la posible renovación de contrato, mejoras salariales, o mejora de beneficios. Indica los métodos de evaluación de los colaboradores.

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SECCION 4 ISO 9001)

7.1. REQUISITOS GENERALES (SECCIÓN 4.1 ISO 9001)

Aplica al área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL, considerando los requisitos de la norma Internacional ISO 9001:2008.

Los procesos del área se han establecido para captar a los mejores profesionales de la región, mantenerlos y así brindar servicios de calidad a nuestros clientes.

Se han establecido requisitos que permitan cumplir lo exigido por la norma ISO, entre estos tenemos:

- “Determinar los procesos necesarios” que tendrá el área, para ello se han establecido 3 procesos principales y un conjunto de procesos de soporte. En el capítulo 3 se detallan todos los procesos.
- “Determinar la secuencia e interacción entre los procesos”, en cada procedimiento se establece la relación de interacción con los otros, además se ha establecido un mapeo de procesos que permita ver gráficamente estas interacciones.
- “Determinar los criterios que permitan asegurarnos el control de los procesos”, para ello cada proceso contará con un número de indicadores que me permitirán establecer un diagnóstico de cada proceso y por ende del área; además de esto se cuenta con el Proceso de Auditorías Laborales (4.8)
- “Asegurar la disponibilidad de recursos e información para la operación de estos procesos”, en cada proceso se establecen los recursos para su ejecución.
- “Mejora continua de los procesos”, en este caso se dará por medio de revisiones anuales y en función a las normativas legales vigentes

7.2. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN (SECCIÓN 4.2 ISO 9001)

7.2.1. GENERALIDADES

La documentación del Sistema de gestión de Calidad está en función al procedimiento ADEN.SGC.PR01- “Procedimiento de Control Documentario” Anexo 8.3.

7.2.2. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (4.2.2 ISO 9001)

Este manual define como alcance del Sistema de Gestión de Calidad al área de recursos humanos y a sus procesos: Reclutamiento, selección e Incorporación; administración de personal; desvinculaciones; auditorías laborales; beneficios y amonestaciones; bienestar social; capacitación y desarrollo; descripción de funciones. Se excluyen los siguientes puntos de la norma ISO 9001:2008:

- 7.3 Diseño y desarrollo**, porque las especificaciones del servicio brindado por el área de recursos humanos va a variar en función a las necesidades de los colaboradores, demás áreas y variaciones de la normativa legal de trabajo.
- 7.4 Compras**, porque el área no depende de los proveedores de manera crítica para la ejecución de los procesos.
- 7.5.2 Validación de los procesos de las operaciones de la producción y de la prestación del servicio**, porque el servicio brindado por el área puede ser medido y controlado antes de ser brindado.
- 7.5.5 Preservación del producto**; porque el área de recursos humanos no entrega un producto tangible, sino la prestación de un servicio.
- 7.9.2.4 Seguimiento y medición del producto**; porque el área de recursos humanos no entrega un producto tangible, sino la prestación de un servicio

7.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS (SECCIÓN 4.2.3 ISO 9001)

Los documentos para atender los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad son contralados por el procedimiento ADEN.SGC.PR01 – “Procedimiento de Control Documentario”; así mismo los procedimientos se encuentran disponibles en la red de la empresa de ADEN así como de manera física en el área de administración.

7.2.4. CONTROL DE REGISTROS (SECCIÓN 4.2.4 ISO 9001)

Los registros son establecidos y controlados con la finalidad de dar conformidad a los requisitos y la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

La identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de almacenamiento de los registros se realizará de acuerdo a lo indicado en el ADEN.SGC.PR01 – “Procedimiento de Control Documentario”.

8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (SECCION 5 ISO 9001)

8.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN (SECCIÓN 5.1 ISO 9001)

La alta dirección es representada por la Gerencia General de ADEN y en segunda instancia por la Jefatura del área de recursos humanos, ambas presentan las siguientes responsabilidades:

- Prestar importancia a los requisitos de los clientes.
- Garantizar que la Política de Calidad este actualizada.
- Revisar periódicamente los objetivos de calidad.
- Revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad.
- Proveer recursos para el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, así como para la mejora continua.

8.2. ENFOQUE EN EL CLIENTE (SECCIÓN 5.2 ISO 9001)

La Alta Dirección asegura que las necesidades de los clientes sean convertidas en requisitos y que son entendidos y atendidos, conforme lo establecido en las secciones 5.11.2.1 Determinación de Requisitos relacionados al producto y 5.11.2.2 Revisión de los requisitos relacionados al Producto.

8.3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SECCIÓN 5.3 ISO 9001)

Para el Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos se ha establecido la siguiente política:


Política del Sistema de Gestión de Calidad

ADEN EIRL, es una empresa de origen piurana que actúa en la zona norte del Perú, brindando servicios en estudios de ingeniería, ejecución de proyectos en baja tensión, proyectos en medio tensión, análisis de aceite de transformador; actuando de manera responsable en temas de Seguridad y brindando servicios diferenciados y que ayude a nuestros clientes a obtener una mayor eficiencia en su infraestructura eléctrica y el mejor rendimiento en su inversión.

- Mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de manera sostenible y agregando valor a la empresa.
- Atender los requisitos de las partes interesadas, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.
- Superar requisitos legales y otros requisitos dados a las actividades de la empresa.
- Promover mejoras en el proceso, equipos, instalaciones y en el desarrollo humano, buscando la conservación del patrimonio, de los recursos naturales y la prevención de la contaminación, lesiones y enfermedades ocupacionales.
- Estimular y promover la capacitación de los colaboradores.
- Actuar de forma responsable y transparente teniendo ética como medio de orientar una conducta empresarial responsable.

La presente política está disponible para todo los colaboradores de ADEN, se modificará en caso de tener cambios organizacionales, legales, u otros.

8.4. PLANEAMIENTO (SECCION 5.4 ISO 9001)

8.4.1. OBJETIVOS Y METAS DEL PROGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SECCIÓN 5.4.1 ISO 9001)

Se han establecido los siguientes objetivos para el Sistema Integrado de Gestión:

- Objetivo 1: Lograr que en el 80% de las veces el tiempo de selección sea menor a 10 días. (Se tiene indicadores del procedimiento de reclutamiento, selección e incorporación).
- Objetivo 2: Lograr un 80 % de satisfacción de los solicitantes para cubrir un requerimiento de personal. (Hacer una evaluación al área solicitante un mes y 3 meses luego del ingreso).
- Objetivo 3: Tener más del 80% de satisfacción de los colaboradores respecto al clima laboral (encuestas periódicas anónimas).
- Objetivo 4: Cumplimiento de vacaciones mayor al 80%
- Objetivo 5: Tener una baja rotación de personal
- Objetivo 6: Actualización del organigrama y MOF máximo una semana después de un cambio.
- Objetivo 7: Tener una tasa de renuncias menor al 20% de los ingresos.
- Objetivo 8: Más del 80% del cumplimiento de fechas de contrato

8.4.2. PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SECCIÓN 5.4.2 ISO 9001)

Los tres procesos principales nacen de la necesidad de tener una mejor gestión del capital humano, y en vista de las necesidades y variabilidad del entorno en el que se desarrolla ADEN.

El flujo de los procesos principales es de manera lineal, donde la realización del proceso posterior depende que se haya realizado el proceso anterior; es decir, que la relación presentados entre los 3 es de dependencia.

Se llevará un control de los indicadores que se manejen en cada proceso, con la finalidad de establecer planes de mejora continua para así buscar el óptimo funcionamiento de los mismos.

El acceso de la información para el correcto desempeño de los procesos estará en manos del área de recursos humanos, para ello en cada procedimiento se han establecido la forma de almacenamiento de los registros que respaldan su ejecución.

Anualmente se revisarán los procesos del área con la finalidad de mantener su estructura o plantear cambios en función a las variaciones del entorno o necesidades del cliente del proceso; en caso de variaciones de normativas legales, el cambio de los procedimientos será de inmediato o dentro del plazo que nos mande la normativa.

8.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN (SECCION 5.5 ISO 9001)

8.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD (SECCIÓN 5.5.1 ISO 9001)

Las funciones del personal del área de recursos humanos están indicadas en el organigrama colocado en el punto 5 del presente manual.

Así, mismo dentro de cada procedimiento del área de recursos humanos se ha establecido una matriz de responsabilidades; además es importante la implementación del área de recursos humanos por los siguientes aspectos:

- Dentro de los procesos de soporte tenemos el Proceso de Descripción de Puestos; el procedimiento de este proceso es para la descripción de puestos dentro de ADEN, así como ser la guía para la elaboración del Manual de Organización y Funciones de la empresa.
- El Manual de Organización y Funciones de ADEN, nos indica como está compuesta la organización, indicando las responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como las líneas de mando de los mismos.

8.5.6. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (SECCIÓN 5.5.2 ISO 9001)

El Gerente General, o el Administrador en su reemplazo, serán quienes se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Supervisar la implementación de los procesos del área de recursos humanos, así como su correcto desempeño.
- Plantear alternativas de mejoras al jefe del área.
- Promover que el área se enfoque en sus clientes; es decir en atender las necesidades de las demás áreas y sobretodo de los colaboradores.

8.5.7. COMUNICACIÓN (SECCIÓN 5.5.3 ISO 9001)

Para asegurar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad se deben tener buenos canales de comunicación que permitan dar a conocer los lineamientos que se deban seguir, para ello en ADEN se ha establecido un Procedimiento de Comunicación Interna.

8.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (SECCIÓN 5.6 ISO 9001)

8.6.1. GENERALIDADES (SECCIÓN 5.6.1 ISO 9001)

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas¹. Para el área de recursos humanos se ha establecido la revisión anual de sus procesos por parte de Gerencia y la Jefatura del área; sin embargo en caso de alguna necesidad legal o contractual con los clientes de los proyectos, se procederá a revisarlos y evaluar los cambios sugeridos.

8.6.2. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN (SECCIÓN 5.6.2 ISO 9001)

Para el área de recursos humanos, en caso de cada revisión anual se tomará en cuenta:

- Informes provenientes de las auditorías tanto internas como externas (Proceso de Auditorías del área de recursos humanos).
- Retroalimentación proveniente de los clientes de los procesos; se tomarán encuestas para medir el grado de satisfacción.
- Recomendaciones de mejora, dadas por los colaboradores, jefes de áreas, o por las normativas legales vigentes.
- Desempeño de los procesos: A través de los indicadores de cada uno de los procesos.

8.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN (SECCIÓN 5.6.3 ISO 9001)

En el proceso de Auditorías Laborales se indicará como realizar los planes de acción para subsanar las no conformidades encontradas.

9. GESTIÓN DE RECURSOS (SECCIÓN 6 ISO 9001)

9.1. PROVISIÓN DE RECURSOS (SECCIÓN 6.1 ISO 9001)

ADEN proporcionará los recursos necesarios para las actividades del Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos, la aprobación de los mismos viene dada por la Gerencia general y en su ausencia por la administración.

¹ Norma ISO 9001:2008. 5.6.1. Generalidades

9.2. RECURSOS HUMANOS (SECCIÓN 6.2 ISO 9001)

9.2.1. GENERALIDADES (SECCIÓN 6.2.1 ISO 9001)

Este es una de las principales razones del diseño e implementación del área de recursos humanos en ADEN; la búsqueda de talentos, así como la máxima retención de los mismos.

Los perfiles de puesto contienen: las principales responsabilidades del cargo, experiencia, formación académica, competencia técnica y habilidades, y competencias de liderazgo; estos se encuentran en el Manual de Organización y Funciones.

9.2.2. COMPETENCIA, CONSCIENTIZACIÓN Y ENTRENAMIENTO (SECCIÓN 6.2.2 ISO 9001)

La organización debe:

Determinar la competencia necesaria del personal que realiza trabajos; para esto con el proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación se busca que los colaboradores que formen parte de ADEN, cuenten con las competencias personales y profesionales que permitan obtener trabajos de calidad, cumpliendo con los requisitos de los clientes de proyectos.

Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, para cumplir con este punto, dentro de los procesos de soporte tenemos el de “Capacitación y desarrollo”, cuya finalidad es aumentar las competencias tanto personales como profesionales de los colaboradores.

Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, para esto se ha desarrollado el proceso de soporte “Evaluación de desempeño”, el cual nos permite realizar una evaluación acerca de cómo se está dando el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa.

Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias, para ello cada colaborador cuenta con un archivo personal donde se tiene la documentación correspondiente, esto estará a cargo del proceso de “Administración de Personal”.

9.3. INFRAESTRUCTURA (SECCIÓN 6.3 ISO 9001)

La organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Para el área de recursos humanos se ha asignado una oficina propia, así como una sala de reuniones.
- Para el correcto funcionamiento de los procesos se brindará al área los recursos tecnológicos y materiales de escritorio correspondientes.

9.4. AMBIENTE DE TRABAJO (SECCIÓN 6.4 ISO 9001)

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario².

Debemos tener en cuenta que como ambiente de trabajo, consideraremos las condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo; en el caso de ADEN se brindan las condiciones adecuadas de ambiente que permitan mantener un alto nivel de satisfacción y seguridad por parte de los colaboradores.

10. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (SECCIÓN 7 ISO 9001)

10.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (SECCIÓN 7.1 ISO 9001)

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto³; Como salida de los procesos del área de recursos humanos tendremos el servicio prestado respaldado por sus registros correspondientes, teniendo como clientes a las demás área de la empresa así como a los colaboradores. Al momento del diseño e implementación de la misma se enfocó en los clientes mencionados y como los procesos iban a permitir lograr un alto nivel de satisfacción de los mismos. Cada proceso del área cuenta con las siguientes características:

- Objetivos a cumplir.
- Enfocados en el cliente.
- Son documentados
- Están sujetos a medición a través de indicadores.
- Cuentan con registros que proporcionan evidencia de la realización de los mismos.

10.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE (SECCIÓN 7.2 ISO 9001)

10.2.1. DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS AL PRODUCTO (SECCIÓN 7.2.1 ISO 9001)

Respecto al servicio prestado por el área de recursos humanos, la identificación requisitos legales, es realizada con el soporte del área legal.

En cada proceso el entregable será el servicio prestado tanto a las demás áreas como a los colaboradores. Así mismo, se especifica el cliente al cual van dirigidos y las referencias legales las cuales nos indicaran los parámetros de funcionamiento.

10.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS AL PRODUCTO (SECCIÓN 7.2.2 ISO 9001)

La actualización de los requisitos legales es realizada por el área legal al indicar, el cambio, derogación o promulgación de algún dispositivo legal.

² Norma ISO 9001:2008 6.4. Ambiente de Trabajo

³ Norma ISO 9001:2008. 7.1. Planificación de realización del producto

10.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE (SECCIÓN 7.2.3 ISO 9001)

Mediante el Procedimiento ADEN.SGC.PR02 - Procedimiento de Comunicación, se nos indicarán las pautas para la realización de publicaciones y formas de comunicación.

10.3. DISEÑO Y DESARROLLO (SECCIÓN 7.3 ISO 9001)

Este requisito se excluye del alcance del SGC ya que ADEN no diseña ni desarrolla productos y/o servicios.

10.4. COMPRAS (SECCIÓN 7.4 ISO 9001)

Este requisito se excluye del alcance del SGC ya que el área de recursos humanos no depende de los proveedores de manera crítica para la ejecución de los procesos.

10.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SECCIÓN 7.5 ISO 9001)

10.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SECCIÓN 7.5.1 ISO 9001)

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas⁴ ; para el área de recursos humanos manejaremos en función a las siguientes condiciones:

- La información a utilizar en los procesos siempre estará disponibles, esta incluirá procedimientos y registros de los mismos.
- Para la ejecución de los procesos se utilizarán los recursos asignados para los mismos, en caso de necesitar recursos, se solicitará los mismos a gerencia.
- El área de recursos humanos manejará un control interno de manera mensual del estado de los indicadores de cada uno de los procesos.

10.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO (ISO 7.5.2 ISO 9001)

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento⁵; No aplica porque el servicio brindado por el área puede ser medido y controlado antes de ser brindado.

10.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD (7.5.3 ISO 9001)

Cuando sea apropiado la organización debe identificar el producto por medios adecuados⁶; todos los registros del área de recursos humanos están identificados de tal

⁴ Norma ISO 9001:2008. 7.5.1. Control de la producción y de prestación del servicio

⁵ Norma ISO 9001:2008. 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

⁶ Norma ISO 9001:2008. 7.5.3. Identificación y trazabilidad

manera que sean de fácil ubicación tanto de manera física como digital, esto con la finalidad de corroborar el cumplimiento de los requisitos que se tenían para el proceso.

10.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE (SECCIÓN 7.5.4 ISO 9001)

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma⁷; esto aplica para la información que la empresa posee sobre los colaboradores, la cual será solo usada por la empresa para fines laborales y estará a disposición del propio colaborador cuando la solicite; para los bienes materiales, la empresa brindará al colaborador las condiciones de almacenamiento y reguardo para mantener la integridad de las mismas.

10.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (SECCIÓN 7.6 ISO 9001)

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, además del proceso de auditorías laborales que permite una evaluación a profundidad del desempeño del área⁸; acerca de equipos de seguimiento y medición, propiamente no se necesitan de equipos más que los elementos informativos y de almacenaje físico, que permitan tener un acceso rápido en caso de la necesidad de verificar la medición de un procedimiento.

11. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (SECCIÓN 8 ISO 9001)

11.1. GENERALIDADES (SECCIÓN 8.1 ISO 9001)

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios⁹; se ha establecido un proceso de auditorías laborales mediante el cual se evaluará la situación de los procesos del área de recursos humanos, en este proceso también se indican los pasos a seguir para establecer planes de acción que permitan subsanar los incumplimientos encontrados.

11.2. MEDICIÓN Y MONITOREO (SECCIÓN 8.2 ISO 9001)

11.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (SECCIÓN 8.2.1 ISO 9001)

...la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización¹⁰; periódicamente se realizará una evaluación de satisfacción por parte de las áreas; esta se realizará 3 meses después del ingreso del colaborador; así mismo al final del vínculo laboral se encuestará al colaborador para medir su satisfacción mientras laboraba en la empresa.

⁷ Norma ISO 9001:2008. 7.5.4. Propiedad del cliente

⁸ Norma ISO 9001:2008. 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

⁹ Norma ISO 9001:2008. 8.1. Generalidades (Medición, análisis y mejora)

¹⁰ Norma ISO 9001:2008. 8.2.1. Satisfacción del cliente.

11.2.2. AUDITORÍA INTERNA (SECCIÓN 8.2.2 ISO 9001)

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados¹¹; como se mencionaba antes, el área de recursos humanos cuenta con un proceso de auditorías laborales, el cual aplica a la organización como a las empresas que prestan un servicio a ADEN, en este procedimiento se indican todos los pasos para realizar una auditoría, así como la frecuencia con la que debe realizarse.

11.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS (SECCIÓN 8.2.3 ISO 9001)

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad¹²; una forma de medir los procesos es a través de los indicadores que tiene cada uno; sin embargo, en el proceso de auditorías laborales se indica cómo se podrá evaluar el desempeño de los procesos del área.

11.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO (SECCIÓN 8.2.4 ISO 9001)

No aplica, puesto que el área aplica un servicio.

11.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME (SECCIÓN 8.3 ISO 9001)

En el Procedimiento ADEN.SGC.PR04 – Tratamiento de Servicio no conforme, se detallan las acciones a tomar ante la presencia de un producto no conforme.

11.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS (SECCIÓN 8.4 ISO 9001)

Los datos tomados en las mediciones de los indicadores y auditorías son analizados para demostrar la adecuación y eficacia del SGC, y de esa manera identificar donde deben ser realizadas las mejoras.

11.5. MEJORA (SECCIÓN 8.5)

11.5.1. MEJORA CONTINUA (SECCIÓN 8.5.1 ISO 9001)

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías¹³, la jefatura del área de recursos humanos velará por el cumplimiento de las especificaciones del sistema de gestión de calidad.

Se utilizarán las siguientes herramientas de mejora continua:

- Programa 5S.
- Kaizen.

¹¹ Norma ISO 9001:2008 8.2.2. Auditoría Interna.

¹² Norma ISO 9001:2008 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

¹³ Norma ISO 9001:2008. 8.5.1. Mejora continua

- Círculos de Calidad.

11.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA (SECCIÓN 8.5.2 Y 8.5.3 ISO 9001)

El procedimiento ADEN.SGC.PR05 -Tratamiento de no conformidades, contiene las pautas para el tratamiento de no conformidades definiendo las directrices sobre identificación, acciones inmediatas, análisis de causas, acciones correctivas y preventivas.

12. INDICADORES

No aplica.

13. BUENAS PRÁCTICAS

Seguir el presente manual para la implementación del Sistema de Gestión de calidad en el área de recursos humanos.

14. REFERENCIAS

GyM.SGC Sistema de Gestión de Calidad de GyM
Cía. Minera Miski Mayo REG-4054-42-001- Manual Sistema Gestión de Calidad

15. ANEXOS A USAR

Anexo A1.- Mapeo Procesos Recursos Humanos (ADEN.SGC.PR03.F01)
Anexo A2.- Política del Sistema de Gestión de Calidad (ADEN.SGC.PR03.F02)

16. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

MAPEO DE PROCESOS ÁREA DE RECURSOS HUMANOS ADEN - POSTERIOR IMPLEMENTACIÓN



Planeación del Diseño, Puesta en marcha y Certificación del Área de Recursos Humanos: A corto plazo se busca el diseño y puesta en marcha del área de recursos humanos y para largo plazo el objetivo de certificación en la norma ISO 9001.

Reclutamiento, Selección e Incorporación: Es el proceso inicial del área de recursos humanos, marca el inicio del vínculo laboral de la empresa con un nuevo colaborador.

Administración de Personal: Proceso que se encarga de la gestión de los colaboradores mientras mantengan un vínculo laboral con ADEN.

Desvinculaciones: Proceso que marca el término del vínculo laboral de ADEN con los colaboradores.

Reglamento Interno de Trabajo: Son las normas que guían el comportamiento de los colaboradores mientras laboren en ADEN.

Descripción de Puestos: Indica los pasos a seguir para realizar la nueva descripción o la modificación de alguna de los puestos dentro de ADEN.

Manual de Organización y Funciones: Indican las responsabilidades y obligaciones de cada puesto trabajo dentro de ADEN.

Evaluación de Desempeño: Dará pautas de las evaluaciones de cada colaborador.

Bienestar Social: Muestra los aspectos favorables al trabajador en función al ámbito social - familiar.

Auditorías Laborales: Muestra los pasos para realizar auditorías laborales a empresas como colaboradoras de ADEN, así como auditorías internas de ADEN con la finalidad de ver el estado del área con la finalidad de la futura certificación ISO 9001.

Capacitación y Desarrollo: Abarca las formas de capacitación de los colaboradores tanto en el ámbito personal como profesional.

Beneficios y Amonestaciones: Indica los beneficios adicionales que tienen los colaboradores, así como los tipos de amonestaciones que pueden tener en función de la gravedad de la falta y lo dado en el Reglamento Interno de Trabajo.



Política del Sistema de Gestión de Calidad

ADEN EIRL, es una empresa de origen piurana que actúa en la zona norte del Perú, brindando servicios en estudios de ingeniería, ejecución de proyectos en baja tensión, proyectos en medio tensión, análisis de aceite de transformador; actuando de manera responsable en temas de Seguridad y brindando servicios diferenciados y que ayude a nuestros clientes a obtener una mayor eficiencia en su infraestructura eléctrica y el mejor rendimiento en su inversión.

- Mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de manera sostenible y agregando valor a la empresa.
- Atender los requisitos de las partes interesadas, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.
- Superar requisitos legales y otros requisitos dados a las actividades de la empresa.
- Promover mejoras en el proceso, equipos, instalaciones y en el desarrollo humano, buscando la conservación del patrimonio, de los recursos naturales y la prevención de la contaminación, lesiones y enfermedades ocupacionales.
- Estimular y promover la capacitación de los colaboradores.
- Actuar de forma responsable y transparente teniendo ética como medio de orientar una conducta empresarial responsable.

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	4
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	4
	5.1. Identificación del cliente	4
	5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo.....	4
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	4
	6.1. Formato típico de documentos	4
	6.2. Emisión, revisión y control de documentos	5
	6.3. Control de Copias	6
	6.4. Control de Registros	6
7.	INDICADORES.....	7
8.	BUENAS PRÁCTICAS	7
9.	REFERENCIAS.....	7
10.	ANEXOS A USAR.....	8
11.	CONTROL DE REGISTROS	8

Elaborado por: Carlos Agurto Masías	Revisado por: Nehemías Sernaqué	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Administrador	Gerente General

[illegible]

1. OBJETIVO

Establecer directrices para la elaboración y control de documentos y registros.

2. ALCANCE

Aplica a toda la documentación a ser utilizada en la empresa ADEN EIRL.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Se refiere a la Carpeta física que contiene los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Carpeta

Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de ADEN, que contiene los documentos y registros del área.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico destinado a almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Documento

Información y su medio de soporte. Ejemplo: manual, procedimiento, registro, estándar de trabajo, guías ambientales, entre otros

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Documento externo

Documento que no es elaborado por ADEN que es utilizado dentro de las actividades de la empresa.

Lista maestra de documentación

Lista donde se llevará el control de los procedimientos de la empresa ADEN.

Registro

Formato que contiene información de la realización de un procedimiento o actividad.

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Area de la empresa	Jefatura de áreas	Jefatura de SGC	Gerente General
1	Elaboración, revisión, cancelación de documentos.	X	X		
2	Aprobación de documentos del área		X		
3	Revisión y aprobación			X	X
4	Distribución y comunicación del procedimiento	X			
5	Aplicación del Procedimiento	X			

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos las áreas de ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se dará en las instalaciones del área que lo emplea.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Formato típico de documentos

Se sugiere que el tipo y tamaño de fuente a utilizar en los documentos sea Times New Roman N° 12, pudiendo variar el tamaño de la letra en el caso de tablas, gráficas, flujogramas que contengan información extensa sin que esto implique que se pierda la percepción de lo descrito. El formato de procedimientos se encuentra en el Anexo 1- Anexo 01 - PCD- Formato de Documentación

Para identificar un documento se utiliza el título del documento y el código.

La numeración de los documentos debe cumplir las siguientes directrices descritas en la tabla de abajo:

Los códigos de áreas de aplicación pueden identificarse en el Anexo 2- Códigos de Áreas de Aplicación.

Codificación de Documentos en el Sistema de Gestión			Ejemplos
ADEN	XXXX	YY	ADEN.SGC.PR01
Nombre de la empresa	Código del área de aplicación	Secuencial del documento indexado por el ítem del área	

El documento llevará el número de la revisión, debajo irá la fecha en que esta revisión ha sido realizada. Tendrá la siguiente estructura: Revisión: xx. Fecha: dd/mm/yyyy, donde xx es el número de la revisión y dd/mm/yyyy es la fecha en la que se realiza la revisión.

Un documento nuevo lleva el número de revisión 00, cuando este documento se modifica se identifica con revisión 01, y así de forma correlativa.

Los cambios ya sea cuando se agregan lineamientos o cuando se eliminan deberán ser registrados en el cuadro de control de cambios que se encuentra al inicio de cada procedimiento; y solo deberá colocarse los cambios referentes a la versión anterior del documento, es decir, no es necesario colocar el historial de cambios desde la revisión 00.

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha del cambio	Página modificada	Razón del Cambio	N° de Revisión
10/04/13	Todas	Creación del documento para su implementación	0

Anexos:

Deberán mantener en la parte superior el código del documento del que provienen, el número de anexo que corresponde en el documento y el nombre que lo identifica, por ejemplo:

ADEN.SGC.PR01

Anexo 2- Código de áreas de aplicación

6.2. Emisión, revisión y control de documentos

La emisión de un procedimiento se realizará para actividades que impacten en el desempeño de la empresa o que ameriten la formalización, cada área emitirá sus procedimientos correspondientes.

Una vez realizado el procedimiento será aprobado por el jefe del área que lo ha realizado; una vez de ser aprobado por la jefatura de área, será revisado por el gerente general o el administrador. En caso que una de las dos entidades de aprobación levante observaciones, se regresará el procedimiento al emisor para que haga los cambios indicados.

Los procedimientos deben analizarse y, de ser necesario, revisarse o reevaluarse en un plazo que no supere los 12 meses. Luego de este período, el documento quedará sin validez.

Se llevará una Lista de los procedimientos, la persona encargada de manejar esta lista será el administrador de la empresa; el formato se encuentra en el Anexo 3. Lista Maestra de Procedimientos.

6.3. Control de Copias

Modalidad de Copia	Formato	Sistemática
Copia Controlada	Electrónico	El archivo del documento se encuentra disponible de manera electrónica a través de la carpeta compartida en la red de ADEN. Todos los empleados que tengan actividades relacionadas con el documento podrán acceder al mismo.
	Impreso	La distribución/mantenimiento de copias físicas únicamente será necesaria en los lugares en donde no tenga acceso por recurso electrónico. Estas copias reciben una identificación “COPIA CONTROLADA” (se usará un sello de tinta que no sea negra en todas las hojas), lo que distingue el original de las mismas. Las otras son Copias “No Controladas”.

COPIA CONTROLADA	
Fecha:	<u>De la entrega física del documento</u>
Asignada a:	<u>Colocar el nombre del colaborador</u>
Número:	<u>Colocar el correlativo</u>

El control de las copias impresas distribuidas será actualizado por el Administrador.

6.4. Control de Registros

Los registros se completan de forma legible y se mantienen en condiciones ambientales que no causen daños, deterioros o pérdida.

Para proteger y asegurar la integridad y evidencias contenidas en los registros, en la Matriz de Control de Registros se define la forma de archivamiento y almacenamiento de los mismos, esta matriz se encuentra en cada procedimiento.

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Formato de Solicitud de Requerimiento de Personal	Área / Número / Fecha	Recursos Humanos	Área solicitante y área RRHH	Archivo Recursos Humanos	1 año
Formato de Convocatoria	Área / Número / Fecha	Recursos Humanos	Área solicitante y área RRHH	Archivo Recursos Humanos	1 año
Formato de Incorporación de Personal	Número / Fecha	Recursos Humanos	Área solicitante y área RRHH	Archivo Recursos Humanos	1 año

En el tipo se colocará el nombre del registro.

En Indexación se colocará la forma en cómo se dará el correlativo, puede ser en función del área, del colaborador, fecha, entre otros.

En recopilación irá el área o persona encargada de realizar la recopilación de los registros para su almacenamiento.

En acceso se colocará quienes pueden manipular la información del registro.

En almacenamiento, se designará al área o persona que se encargará de guardar el registro, puede darse de manera física o digital.

Tiempo de retención indica el tiempo que el documento tendrá validez, luego de este tiempo deberá revisarse para validarlo nuevamente; en caso de no revalidarse, luego de un mes adicional no tendrá validez.

Codificación de Registros en el Sistema de Gestión				Ejemplos
ADEN	XXXX	YY	ZZ	ADEN.SGC.PR01.F01
Nombre de la empresa	Código del área de aplicación	Secuencial del documento indexado por el ítem del área	Secuencial del documento indexado en el procedimiento	

Tenemos el siguiente ejemplo: Para el anexo 2 del presente procedimientos, Códigos de Áreas de Aplicación se codificará de la siguiente manera:
ADEN.SGC.PR01.02

7. INDICADORES

7.1. Documentos Vigentes (DV)

Medirá el porcentaje de los documentos que se encuentran vigentes.

La fórmula de cálculo es: Número de documentos activos / Número de documentos totales

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Se recomienda que todos los procedimientos de ADEN sean realizados mediante este procedimiento.
- Revisión anual de los procedimientos para evaluar el contexto de aplicación.

9. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos (Requisitos 4.2.3 y 4.2.4).
- Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S.005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- N° PGS-4080- 42-001 – Gestión de documentos- Compañía Minera Miski Mayo

10. ANEXOS A USAR

Anexo B.1 –Formato de Documentación	ADEN.SGC.PR01.01
Anexo B.2 - Códigos de Áreas de Aplicación	ADEN.SGC.PR01.02
Anexo B.3 - Lista Maestra de Procedimientos	ADEN.SGC.PR01.03

11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Lista Maestra de Procedimiento	Fecha	Administración	Gerencia / Administración	Archivo Administración	1 año

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	ADEN.SGC.PR02
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 15/11/13
		Página 1 de 2

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	4
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	5
5.1.	Identificación del cliente	5
5.2.	Infraestructura y ambiente de trabajo	5
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	5
6.1.	Comunicación externa	5
6.1.1.	Reuniones entre ADEN y el Cliente	5
6.1.2.	Reportes e informes de progreso de ADEN al Cliente.....	6
6.1.3.	Comunicación entre ADEN y sus Subcontratistas.....	6
6.2.	Comunicación interna.....	6
6.2.1.	Reuniones internas.....	6
7.	BUENAS PRÁCTICAS	7
8.	REFERENCIAS.....	7
9.	ANEXOS A USAR.....	7
10.	CONTROL DE REGISTROS	7

Elaborado por: Carlos Agurto Masías	Revisado por: Nehemías Sernaqué	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Administrador	Gerente General

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	ADEN.SGC.PR02
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 15/11/13
		Página 3 de 5

1. OBJETIVO

Establecer los medios por los cuales ADEN mantendrá la comunicación y los flujos de información de la misma.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a procesos del área de recursos humanos y abarca:

- El intercambio de documentos, información y coordinaciones entre áreas.
- El intercambio de documentos, información y coordinaciones entre la empresa y colaboradores.
- El intercambio de documentos, información y coordinaciones entre la empresa y los clientes.
- El intercambio de documentos, información y coordinaciones entre la empresa y los proveedores.
- Flujos de información entre las diferentes áreas de la empresa.

3. DEFINICIONES

Comunicación

Proceso mediante el cual se emite información lógica, clara y oportuna, entre un emisor y uno o varios receptores ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio, con la finalidad de que exista una retroalimentación.

Comunicación externa

Comunicación establecida entre ADEN y sus clientes.

Comunicación interna

Comunicación establecida entre las áreas de ADEN.

Archivo

Carpeta física con los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Carpeta

Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de ADEN, que contiene los documentos y registros del área.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico destinado a almacenar archivos personales de colaboradores activos.

Documento

Información y su medio de soporte. Ejemplo: manual, procedimiento, registro, estándar de trabajo, guías ambientales, entre otros

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	ADEN.SGC.PR02
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 15/11/13
		Página 4 de 5

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Documento externo

Documento que no es elaborado por ADEN que es utilizado dentro de las actividades de la empresa.

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades		Administrador	Secretaria de Gerencia	Áreas involucradas	Gerente General
1	Archivo y control de documentos y registros generados entre el Cliente y ADEN			X	X	
2	Archivo y control de documentos y registros generados entre proveedores y ADEN			X	X	
3	REUNIONES CON EL CLIENTE	Coordinación de Reuniones con el Cliente		X		X
4		Preparación de agenda y minutas para Reuniones		X		
5		Preparación y envío de reportes para el Cliente		X	X	
6		Asistencia a reuniones ordinarias con el Cliente	X	X	X	X
7	REUNIONES CON SUB-CONTRATISTAS	Coordinar reuniones con los Subcontratistas, preparación de agenda y minutas de las mismas.		X	X	
8		Asistencia a reuniones ordinarias con Subcontratistas	X	X	X	X
9		Preparación y envío de reportes para Subcontratistas		X	X	
10	REUNIONES DE COORDINACIÓN INTERNA	Coordinación de Reuniones Semanales de Programación y Producción		X		
11		Asistir a las Reuniones Semanales de Producción y Programación	X	X	X	X
12		Preparar la agenda y minuta para las Reuniones de programación y producción			X	

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	ADEN.SGC.PR02
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 15/11/13
		Página 5 de 5

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a toda persona o empresa que recibe un servicio por parte de ADEN EIRL.

Se considerará como subcontratista a toda persona o empresa que brinda un servicio a ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se dará en las instalaciones de ADEN EIRL.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Comunicación externa

Todo documento que ADEN entregue al Cliente o a los proveedores, será registrado por el ingeniero Supervisor del proyecto a desarrolla y podrá ser físico y/o digital.

Abarcará las notificaciones para el inicio de trabajos, permisos e inspecciones; estos serán definidos en el contrato o según acuerdo entre las partes (indicándose plazos, formatos y personal involucrado).

6.1.1. Reuniones entre ADEN y el Cliente

- a. Reunión de Inicio del Proyecto
Esta reunión sirve para alinear los intereses entre ADEN y el Cliente.
- b. Reunión Mensual de Proyecto
Esta reunión sirve para tratar el avance de los trabajos y los principales temas relacionados con la ejecución de las actividades. Se revisará el progreso con respecto a lo planificado y sus restricciones, tanto en los aspectos de seguridad, calidad y producción, como en el avance en campo y la preparación para su ejecución. Se analizarán las tendencias, los riesgos y se establecerán acciones para corregir o prevenir cualquier desvío con respecto al Plan de Ejecución.
Para las reuniones es necesario establecer una agenda y citar a los involucrados con anticipación suficiente, al final de las mismas se firmará una minuta con los temas tratados y acuerdos.
- c. Reuniones Extraordinarias
Tanto el Cliente como ADEN pueden solicitar reuniones extraordinarias para tratar cualquier tema considerado como relevante. Dichas reuniones

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	ADEN.SGC.PR02
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 15/11/13
		Página 6 de 5

deberán ser coordinadas entre el Ingeniero Supervisor del Proyecto y el Cliente.

6.1.2. Reportes e informes de progreso de ADEN al Cliente

De ser requerido por el Cliente, ADEN presentará un informe de avance con respecto al plan de ejecución.

6.1.3. Comunicación entre ADEN y sus Subcontratistas

El mecanismo de comunicación que se ha establecido entre ADEN y sus subcontratistas será mediante reuniones y reportes. Además se utilizarán, teléfonos, correos electrónicos y documentación impresa como vías de comunicación.

a. Reuniones entre ADEN y sus Subcontratistas

ADEN llevará a cabo una reunión mensual de seguimiento en la cual se revisarán los avances de los trabajos efectuados, el cumplimiento del programa, los eventos más relevantes de calidad, seguridad y la ejecución de los trabajos.

El propósito de las reuniones es hacer un seguimiento del desempeño de las actividades ejecutadas por el personal del Subcontratista para detectar desviaciones en los procesos y poder establecer acciones que corrijan las desviaciones en tiempo y forma.

A las reuniones con los Subcontratistas asistirán el Jefe de Ingeniero Supervisor del proyecto y el Gerente cuando sea necesario.

b. Reportes del Subcontratista al Proyecto

Cuando ADEN requiera solicitará al Subcontratista la entregará de reportes para demostrar el avance y estado de los trabajos, pruebas y/o inspecciones. Estos reportes incluirán lo más destacado.

6.2. Comunicación interna.

La comunicación interna es llevada a cabo entre los colaboradores de las diferentes áreas de ADEN; así como entre ADEN y los colaboradores.

Permite coordinar de manera eficiente los trabajos y una correcta ejecución de las funciones y responsabilidades.

6.2.1. Reuniones internas

Se llevarán a cabo las siguientes reuniones:

- a. Reunión Semanal de informe de proyectos: Se analizará el avance de los proyectos durante la semana transcurrida, así como la planificación de la siguiente semana; durante la misma la Secretaria de Gerencia realizará la

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	ADEN.SGC.PR02
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 15/11/13
		Página 7 de 5

minuta incluyendo los acuerdos llegados, siendo firmada al final por las áreas participantes y se enviará una copia a los involucrados.

- b. Reuniones de revisión del Sistema de Gestión de Calidad (cuando sea necesario o cuando aplique).
- c. Otras reuniones: Adicionales a la reunión semanal; en las mismas se revisarán temas relacionados a coordinaciones de trabajo, revisiones, seguimiento a planes, toma de decisiones, análisis de causa raíz, necesidad de capacitación, etc. Las minutas de estas reuniones serán elaboradas por algún representante de las áreas involucradas y se enviará una copia a los involucrados.

7. BUENAS PRÁCTICAS

- Se recomienda que en todas las reuniones se firmen los acuerdos llegados a través de la minuta correspondiente.
- Mantener reuniones periódicas tanto con clientes, proveedores y colaboradores.

8. REFERENCIAS

- GyM.SGC.PG.0013 – Procedimiento de Comunicaciones
- ADEN.SGC.PR01 – Procedimiento de Control de documentos

9. ANEXOS A USAR

Anexo 1 – Matriz de Comunicación Externas	ADEN.SGC.PR03.F01
Anexo 2 – Matriz de Comunicación Internas	ADEN.SGC.PR03.F02
Anexo 3 - Lista Maestra de Reuniones	ADEN.SGC.PR03.F03

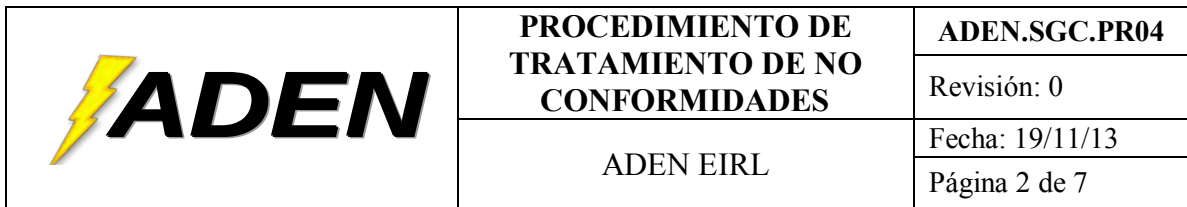
10. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Matriz de Comunicación Externas	Fecha	Administración	Gerencia / Administración	Archivo Administración	2 años
Matriz de Comunicación Externas	Fecha	Administración	Gerencia / Administración	Archivo Administración	2 años
Lista Maestra de Reuniones	Fecha	Administración	Gerencia / Administración	Archivo Administración	2 años

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	ADEN.SGC.PR04
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 19/11/13
		Página 1 de 7

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	4
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	5
	5.1.Identificación del cliente	5
	5.2.Infraestructura y ambiente de trabajo	5
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	5
7.	BUENAS PRÁCTICAS	6
8.	REFERENCIAS.....	6
9.	ANEXOS A USAR.....	7
10.	CONTROL DE REGISTROS	7

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Nehemías Sernaqué	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Administrador	Gerente General

[illegible]

Nº de
Revisión

0

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	ADEN.SGC.PR04
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 19/11/13
		Página 3 de 7

1. OBJETIVO

Establecer directrices para identificar, analizar y corregir no conformidades reales y potenciales; así como la implementación de acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas que las originan.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad, que abarca los procesos del área de recursos humanos.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación no deseable.

Acción preventiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra situación no deseable.

Corrección

Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Hallazgo

Conformidad, no conformidad u observación encontrada en auditoría externa o interna, inspección u otro mecanismo de seguimiento y medición.

Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad

Incumplimiento de un requisito de los procesos del área de recursos humanos o de la normativa legal existente.

Solicitud de acción correctiva y/o preventiva (SACP)

Formato donde se registra la no conformidad detectada, las acciones a tomar y se hace el reporte de la verificación de las acciones tomadas.

Causa raíz

Es aquella causa no observable fácilmente u oculta, que origina la no conformidad u observación y que ha de investigarse para ser encontrada.

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	ADEN.SGC.PR04
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 19/11/13
		Página 4 de 7

Diagrama de Ishikawa

También llamado diagrama de causa-efecto o espina de pescado, consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. A este eje horizontal van llegando líneas oblicuas -como las espinas de un pez- cada una de estas líneas que representa una posible causa, recibe otras líneas perpendiculares que representan las causas secundarias.

Técnica de los “Por Qué”

Después de la identificación de la causa primaria preguntar 5 “por qué” sucesivamente hasta encontrar la causa fundamental.

Principio de Pareto

Conocido como la regla 80/20 o “pocos vitales, muchos triviales”, es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos graves. En control de calidad se define como “el 80% de los defectos radican en el 20% de los procesos”.

Diagrama de Pareto

Es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. De esta forma permite asignar un orden de prioridades.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Jefe RRHH	Colaborador	Áreas involucradas	Gerente General
1	Reportar y remitir una no conformidad real o potencial en el formato Solicitud de Acción Correctiva/ Preventiva, colocando la fecha, área, tipo de SAC / SAP		X	X	
2	Registrar la no conformidad en el formato Solicitud de Acción Correctiva/ Preventiva colocando la fecha, área, tipo de SAC, en caso de auditorías basándose en el Informe Final.		X	X	
3	Informar de la SAC / SAP al área de recursos humanos.		X	X	
4	Indicar si la SAC / SAP procedo o no	X			
5	Si la SACP procede, describir las acciones inmediatas a tomar, indicando responsables y plazos de ejecución.	X			
6	Realizar la investigación de la causa raíz de la No conformidad real o potencial, utilizando herramientas de mejora continua	X			

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	ADEN.SGC.PR04
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 19/11/13
		Página 5 de 7

	como brainstorming, Diagrama de Ishikawa, 5 por qué, en un plazo máximo de 07 días hábiles. De considerar necesario el responsable puede usar otra metodología que considere adecuada.				
7	Realizar el seguimiento de la implementación de la Acción Correctiva/Preventiva a más tardar 15 días hábiles, posteriores a los plazos de ejecución que el responsable de implementar la acción correctiva/preventiva propuso, y registrarlo en la SACP.	X		X	X

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todo colaborador o área que recibe un servicio por parte del área de recursos humanos.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se dará en las instalaciones de ADEN EIRL.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Todo colaborador de ADEN podrá detectar y reportar no conformidades relacionadas a los procesos del área de recursos humanos y al sistema de gestión de calidad.

6.2. Las Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva se generan dependiendo del origen por:

Origen	SAC o SAP Generada por
Auditoría laboral interna y/o externa.	Audidores externos o internos
Evaluación periódica de cumplimiento legal.	Área Legal ADEN Área de RRHH
Observaciones puntuales realizadas en campo.	Técnicos Supervisores
Servicio No Conforme.	Colaboradores
Revisión de la documentación del SIG y Evaluación por la Dirección, así como la Política y Objetivos del SIG.	Gerencia General Área de Recursos Humanos

5.1.1. El número de las SACP's será asignado por el área de recursos humanos

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	ADEN.SGC.PR04
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 19/11/13
		Página 6 de 7

de de acuerdo a la siguiente codificación:

XX-YYYY-RRHH-NNNN en donde:

- **XX:** Describe el tipo de acción a tomar, AC cuando es acción correctiva, y AP cuando es acción preventiva.
- **YYYY:** Describe el código del área (ver anexo 7.2.2 a la que pertenece la persona que detecta la no conformidad o potencial no conformidad).
- **RRHH:** Describe el código del área de recursos humanos, ya que es el área que debe trabajar para levantar la no conformidad o la potencial no conformidad.
- **NNNN:** Número correlativo.

5.1.2. Se considera los siguientes estados de las SACP:

- **No iniciada,** cuando no se ha realizado el análisis de causa raíz, no hay definiciones de acciones, ni implementación de ninguna acción.
- **En proceso,** cuando el análisis de causa raíz ya se hizo, ya se determinaron las acciones a tomar, algunas de las medidas todavía no se han implementado, pero por lo menos una ya ha sido implementada.
- **Cerrada,** cuando las acciones de mejora indicadas en la SACP ya fueron implementadas al 100%, y se ha verificado su eficacia.
- **No eficaz,** cuando se evidencia que las acciones correctivas implementadas no eliminaron la causa raíz de la no conformidad.

5.1.3. Si se considera una SACP como no eficaz, se debe generar una nueva SACP para reiniciar la investigación de causas y proponer nuevas acciones correctivas y/o preventivas.

7. BUENAS PRÁCTICAS

- Se recomienda que se haga seguimiento a las acciones indicadas en las SACP's.

8. REFERENCIAS

- Compañía Minera Miski Mayo PGS-4080-85-002– Procedimiento de no conformidades.

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	ADEN.SGC.PR04
		Revisión: 0
	ADEN EIRL	Fecha: 19/11/13
		Página 7 de 7

9. ANEXOS A USAR

Anexo D.1 – Solicitud de SACP

ADEN.SGC.PR04.F01

Anexo D.2 – Seguimiento de acciones

ADEN.SGC.PR04.F02

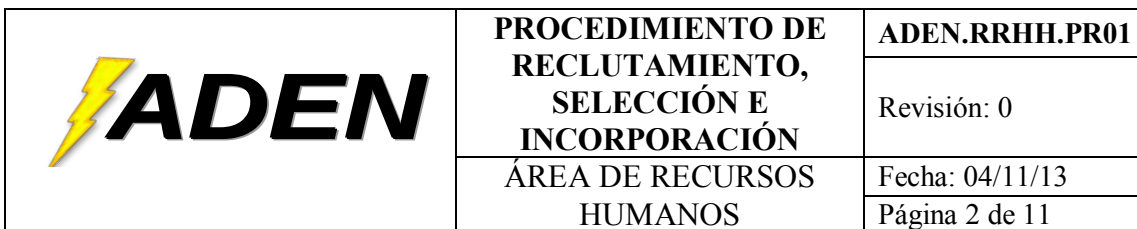
10. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Solicitud de SACP	Código	Recursos Humanos	Gerencia / Área	Archivo Recursos humanos	2 años
Seguimiento de acciones	Código	Recursos Humanos	Gerencia / Área	Archivo Recursos humanos	2 años

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 11

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	5
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	5
	5.1.Identificación del cliente	5
	5.2.Infraestructura y ambiente de trabajo	5
6.	DESARROLLO	6
	6.1. Identificación del cliente y requisitos	6
	6.2. Infraestructura y ambiente de trabajo	6
	6.3. Actividades del Proceso	6
	6.3.1. Generación de Requerimiento de Personal	6
	6.3.2. Reclutamiento	7
	6.3.3. Depuración	7
	6.3.4. Evaluaciones y Entrevistas	7
	6.3.5. Examen Médico	8
	6.3.6. Oferta de empleo	8
	6.3.7. Documentación para incorporación	9
	6.3.8. Incorporación	9
	6.3.9. Encuestas	9
	5.3.10. Apertura de Archivo Personal	9
7.	INDICADORES.....	10
	7.1.Tiempo promedio de incorporación (TPI)	10
	7.2.Colaboradores incorporados (CIM)	10
	7.3.Colaboradores incorporados (CIA)	10
	7.4.Cantidad de postulantes por vacante (CPV)	10
8.	BUENAS PRÁCTICAS	10
9.	REFERENCIAS.....	11
10.	ANEXOS A USAR.....	11
11.	CONTROL DE REGISTROS	11

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe Recursos Humanos	Gerente General

[illegible]

Nº de Revisión

0

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 3 de 11

1. OBJETIVO

Establecer la metodología necesaria para llevar a cabo un correcto proceso de Reclutamiento y Selección, escogiendo al personal más adecuado para una posición indicada, teniendo en cuenta parámetros para la atracción, retención y contratación; así como las disposiciones para cumplir con la documentación necesaria del nuevo colaborador para iniciar una adecuada relación laboral.

2. ALCANCE

Aplica a todas las necesidades que tiene ADEN de contratar personal para vacantes no cubiertas, siendo estas de colaborador o de practicante.
Indica todas las actividades que se realizan desde el reclutamiento de candidatos hasta la incorporación del nuevo colaborador.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Se refiere a la Carpeta física que contiene los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Base de datos de Currículos

Carpeta que contiene los currículos de posibles candidatos para vacantes.

Candidato

Se refiere a la persona que participa de un proceso de reclutamiento, selección e incorporación dado por ADEN para cubrir una vacante específica.

Carpeta

Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de ADEN, que contiene los documentos y registros del área.

Cliente

Es la persona o área solicitante de la contratación de un nuevo colaborador

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 4 de 11

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Documentación superada

Se refiere a la documentación desactualizada que ha sido reemplazada por una revisión posterior.

Distribución

Caso de Documentos: Acción de dar al documento una oportuna colocación/ubicación ó destino conveniente.

Formato de Convocatoria

Es el documento donde se colocarán las características del o los puestos a solicitar, este servirá para publicar la convocatoria en medios de comunicación.

Identificación

Caso de Suministros: Se refiere a la asignación de un código de acuerdo a la clasificación establecida.

Caso de Documentos: Acción de relacionar un documento con un procedimiento determinado.

Practicante

Persona con estudios técnicos o profesionales que trabajará en ADEN bajo la modalidad de prácticas durante un período de tiempo establecido.

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Requisito

Es la característica o la condición que un candidato debe cumplir.

Revisión

ISO: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Solicitud de Requerimiento de Personal (SRP)

Es el documento que da inicio a todo proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación, en este se indica la necesidad de cubrir una vacante o varias

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 5 de 11

vacantes dentro de ADEN, en este se detallan la posición, las actividades a realizar, así como otros datos que permitan iniciar un correcto proceso.

Vacante de Urgencia

Es aquella posición que debe ser cubierta en el menor tiempo posible debido a su importancia u otra situación especial.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de ADEN	Jefe del área RRHH - ADEN	Jefe de área	Gerente General
1	Realizar la Solicitud de Requerimiento de Personal			X	
2	Recibir y aprobar Requerimiento de Personal enviado	X			
3	Aprobar Solicitudes de Requerimiento de Personal				X
4	Definición del perfil del puesto a cubrir			X	
5	Entrevistas a candidatos seleccionados	X	X	X	X
6	Supervisar el desarrollo del proceso		X		
7	Recepción de CV y manejo de Base de Datos	X			
8	Realizar inspecciones para identificar y retirar documentos superados.		X		
9	Aplicación y corrección de evaluaciones a candidatos seleccionados	X			
10	Coordinar entrevistas a candidatos seleccionados	X			
11	Coordinaciones para incorporación, apertura del archivo personal del nuevo colaborador.	X			

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los colaboradores, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 11

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para atender a los colaboradores.

6. DESARROLLO

6.1. Identificación del cliente y requisitos

Se considerará como cliente al área solicitante que requiera incorporar uno o más nuevos colaboradores para ocupar una vacante, esta necesidad la comunicará al área de recursos humanos mediante la Solicitud de Requerimiento de Personal – SRP (Ver en anexos el formato ADEN.RRHH.PR01.F01)

Una vez recibida la SRP, un representante del área de recursos humanos identificará los requisitos contenidos; éstos serán revisados por el jefe del área solicitante y el jefe del área de recursos humanos, evaluando así la aprobación de la SRP, en caso de no aprobar la SRP se comunicará al cliente para que haga las correcciones necesarias y envíe una nueva SRP. En caso de aprobar la SRP se procederá con el inicio de la convocatoria usando el formato ADEN.RRHH.PR01.F02 (Formato de Convocatoria).

6.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los candidatos, un teléfono, un ambiente para la realización de entrevistas, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para generar confianza con los candidatos, en este ambiente se realizarán las evaluaciones, entrevistas y las posteriores reuniones de incorporación al candidato seleccionado.

6.3. Actividades del Proceso

6.3.1. Generación de Requerimiento de Personal

Una vez aprobada la SRP el área de recursos humanos formalizará el requerimiento de personal a través del Formato de Convocatoria (ADEN.RRHH.PR01.F02), para la realización de este formato tendremos en cuenta el perfil que se tenga en la Descripción del Puesto solicitado y los requisitos dados en la SRP.

Para puestos nuevos o que no contengan su descripción, el jefe del área solicitante se reunirá con el jefe del área de recursos humanos para la

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 7 de 11

elaboración del mismo; en caso que la descripción a realizar corresponda a una jefatura de área se reunirán el gerente general y el jefe de recursos humanos para la elaboración de la descripción. En caso que la vacante se necesite cubrir en el menor tiempo posible, la SRP pasará de frente a la parte de Reclutamiento, regularizando posteriormente el formato de convocatoria.

6.3.2. Reclutamiento

Una vez que tengamos el Formato de Convocatoria, procederemos a realizar el reclutamiento de candidatos, puede hacerse de manera interna o de manera externa y tendremos una fecha límite para recibir postulaciones.

Para el reclutamiento interno, publicaremos el contenido del Formato de Convocatoria (ADEN.RRHH.PR01.F02), dentro de los ambientes de ADEN, con la finalidad de que nuestros colaboradores postulen.

Para el reclutamiento externo, publicaremos el contenido del Formato de Convocatoria en diversos medios de comunicación como diarios o internet. En caso que sea necesario, el reclutamiento lo realizaremos de ambas formas.

En caso de una Vacante de Urgencia, a penas se tenga la SRP se lanzará la convocatoria o se usará la Base de Datos de currículos.

6.3.3. Depuración

Al día siguiente de la finalización del reclutamiento, el representante de recursos humanos realizará la pre-selección de los candidatos que cumplen con los requisitos definidos en el Formato de Convocatoria.

6.3.4. Evaluaciones y Entrevistas

El representante de recursos humanos coordinará las evaluaciones con los candidatos pre-seleccionados, indicando la fecha y el lugar de realización. En la evaluación psicotécnica mediremos las actitudes, así como capacidades numéricas, de lógica, de relación, entre otras. El representante de recursos humanos será el encargado de revisar las evaluaciones, indicando los pre-seleccionados que pasarán a la entrevista.

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 8 de 11

El representante de recursos humanos coordinará las entrevistas con los candidatos pre-seleccionados que pasaron la evaluación psicotécnica, indicando la fecha y lugar de realización; así como, con el jefe del área que solicitó la convocatoria ya que realizará las mismas en conjunto a un representante del área de recursos humanos.

En caso que la convocatoria corresponda a una jefatura de área, los encargados de realizar las entrevistas serán el jefe del área de recursos humanos y el gerente general de ADEN. Después de realizadas las entrevistas, estableceremos un ranking con los candidatos más aptos para la vacante; escogeremos a los primeros en función a la cantidad de vacantes.

En caso de vacante de urgencia, las evaluaciones y entrevistas las programaremos en paralelo al reclutamiento, es decir, cuando tengamos postulantes en la convocatoria, los iremos entrevistando y evaluando, con la finalidad de ahorrar tiempo y cubrirla lo antes posible.

6.3.5. Examen Médico

Del ranking de candidatos se procederá a enviar a examen médico al primero o primeros en función de la cantidad de vacantes, el tipo de examen médico será realizado en función a la actividad a realizar, todo el costo será asumido por ADEN.

En caso de ser puestos de vacante de urgencia, el examen médico será realizado a la brevedad posible y se aplicará al candidato más calificado para la vacante.

6.3.6. Oferta de empleo

De pasar el examen médico, los candidatos recibirán del representante de recursos humanos la oferta de empleo a través de una Carta Oferta de Empleo (ADEN.RRHH.PR01.F03), en este documento se indicarán datos como el cargo, tipo de contrato, tiempo de contrato, remuneración, entre otros; además se le enviará el Formato de Incorporación de personal (ADEN.RRHH.PR01.F04), para ser traído.

El candidato tendrá un tiempo para enviar su respuesta indicando la aceptación o la no aceptación de la Carta Oferta de Empleo. En caso de que no la acepte se procederá a enviar la Carta Oferta de Empleo al siguiente candidato ubicado en el ranking. En caso de sí ser aceptada, el representante de recursos humanos le indicará al candidato seleccionado la fecha en que deberá incorporarse a ADEN, así como los documentos que deberá traer para la apertura de su archivo personal.

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 9 de 11

6.3.7. Documentación para incorporación

Una vez recibida la Carta Oferta ya aceptada por parte del candidato seleccionado, el representante de recursos humanos le comunicará la fecha de incorporación a ADEN, así como los documentos que deberá traer para la apertura de su archivo personal. Dentro de los documentos que el candidato deberá traer son: Formato de Incorporación de Personal (ADEN.RRHH.PR01.F04), Partida de Nacimiento, 2 Copias de DNI, 2 fotos tamaño pasaporte, certificados de antecedentes penales, judiciales y policiales, CV documentado, certificado de quinta categoría, certificado de estudios y la carta oferta de empleo firmada.

6.3.8. Incorporación

En la fecha indicada el representante de recursos humanos recibirá al colaborador a incorporarse, se movilizarán a una oficina para reunirse e iniciar el proceso de incorporación.

El representante de recursos humanos realizará una presentación de la empresa, además de indicarle al seleccionado algunas características del puesto. Terminada la presentación, el seleccionado entregará los documentos solicitados y llenará la Hoja de Ruta de Ingreso (ADEN.RRHH.PR01.F07) indicando la documentación faltante, a la par el representante de recursos humanos efectuará los contratos de trabajo, en caso que falten documentos, el nuevo colaborador debe comprometerse a traerlos para completar su archivo personal. Una vez terminado los contratos se procederá a la firma de los mismos y a la presentación del nuevo colaborador a los demás miembros de la empresa y en especial a su área de trabajo.

6.3.9. Encuestas

Se procederá al llenado de las encuestas que están en la Hoja de Ruta de Ingreso (ADEN.RRHH.PR01.F07), una encuesta es acerca del nivel de satisfacción de nuestras incorporaciones y otra es acerca del nivel de satisfacción del cliente del proceso, es decir, por parte del área solicitante, esta se realizará tres meses después de la incorporación.

6.3.10. Apertura de Archivo Personal

Después de concluida la incorporación, el representante de recursos humanos procederá a aperturar el archivo personal del nuevo colaborador, escogerá la Carátula del Archivo Personal según el puesto (ADEN.RRHH.PR01.F05) y armará el archivo según el Formato del Archivo Personal (ADEN.RRHH.PR01.F06). Luego procederá a almacenar el archivo personal del

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 10 de 11

nuevo colaborador en el lugar correspondiente. Finalmente procederá a regularizar los contratos con el Ministerio de Trabajo.

7. INDICADORES

7.1. Tiempo promedio de incorporación (TPI)

Medirá el tiempo promedio para cubrir una vacante, se tomará en cuenta desde la fecha de elaboración de la Solicitud de Requerimiento de Personal hasta la fecha de incorporación del nuevo o nuevos colaboradores.

TPI= fecha de incorporación – fecha de SRP

7.2. Colaboradores incorporados (CIM)

Medirá la cantidad de colaboradores incorporados por mes.

7.3. Colaboradores incorporados (CIA)

Medirá la cantidad de colaboradores incorporados por año.

7.4. Cantidad de postulantes por vacante (CPV)

Medirá la cantidad de postulantes por vacante solicitada

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Hacer seguimiento al nuevo colaborador en caso de documentación faltante para completar su archivo personal, se le dará un plazo para completarlo.
- Después de completar la incorporación el representante de recursos humanos enviará un correo a todos los colaboradores indicando la nueva incorporación.
- A penas ingrese a ADEN la nueva incorporación se gestionará su correo, así como los elementos que utilizará en sus labores.
- Posterior a la firma del contrato el representante de recursos humanos regularizará el mismo en el Ministerio de Trabajo, una vez realizado este trámite se le entregará una copia del contrato al trabajador.
- El representante de recursos humanos según el tipo de contrato actualizará los datos de la fuerza laboral (Proceso de Administración de Personal)
- Se le asignará un Seguro Laboral y un Seguro Contra Trabajo Riesgoso, en caso que sea necesario (Proceso de Beneficios y Amonestaciones).
- Tratar de verificar en paralelo los antecedentes de los candidatos.
- Una vez incorporado el nuevo personal se procederá a brindarles las inducciones correspondientes antes del inicio de sus labores.
- En la Hoja de Ruta de Ingreso, en la parte de Documentación para incorporación, en caso que no sea necesario se colocará “No Aplica”.
- Lanzamiento de convocatorias periódicas con la finalidad de tener una base de datos de Currículo que se utilizarán para vacantes de urgencia.

	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INCORPORACIÓN	ADEN.RRHH.PR01
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 11 de 11

9. REFERENCIAS

- GyM.SGC - Sistema de Gestión de Calidad de GyM
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Reclutamiento y Selección
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Incorporación
- ADEN.RRHH.PR02 - Proceso de Administración de Personal ADEN EIRL
- ADEN.RRHH.PR07 - Proceso de Administración de Beneficios y Amonestaciones ADEN EIRL
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo <http://www.trabajo.gob.pe>
- D.S. N° 003-97-TR. TEXTO UNICO ORDENADO DEL DEC. LEG. N° 728, LEY DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LABORAL. DECRETO LEGISLATIVO N° 728
- LEY N° 29497 – Ley Procesal del Trabajo

10. ANEXOS A USAR

Formato de Solicitud de Requerimiento de Personal	(ADEN.RRHH.PR01.F01)
Formato de Convocatoria	(ADEN.RRHH.PR01.F02)
Carta Oferta de Empleo	(ADEN.RRHH.PR01.F03)
Formato de Incorporación de Personal	(ADEN.RRHH.PR01.F04)
Carátula del Archivo Personal	(ADEN.RRHH.PR01.F05)
Formato del Archivo Personal	(ADEN.RRHH.PR01.F06)
Hoja de Ruta de Ingreso	(ADEN.RRHH.PR01.F07)

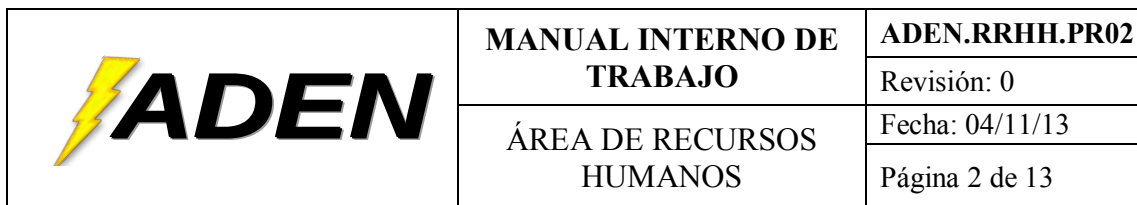
11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Formato de Solicitud de Requerimiento de Personal	Área / Número / Fecha	Recursos Humanos	Área solicitante y área RRHH	Archivo Recursos Humanos	1 año
Formato de Convocatoria	Área / Número / Fecha	Recursos Humanos	Área solicitante y área RRHH	Archivo Recursos Humanos	1 año
Formato de Incorporación de Personal	Número / Fecha	Recursos Humanos	Área solicitante y área RRHH	Archivo Recursos Humanos	1 año
Hoja de Ruta de Ingreso	Número / Fecha	Recursos Humanos	Área solicitante y área RRHH	Archivo Recursos Humanos	1 año

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 1 de 13

CAPITULO I.- GENERALIDADES	3
CAPITULO II.- DEL INGRESO DE LOS TRABAJADORES	3
CAPITULO III.- LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO	4
CAPITULO IV.- ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA	5
CAPITULO V.- LICENCIAS Y PERMISO	5
CAPITULO VI.- FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR ..	6
CAPITULO VIII.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL COLABORADOR	7
CAPITULO VIII.- FOMENTO Y MANTENIMIENTO DE LA ARMONIA ENTRE EMPLEADOR Y COLABORADORES	8
CAPITULO IX.- MEDIDAS DISCIPLINARIAS	9
FALTAS DISCIPLINARIAS	9
SANCIONES	10
CAPITULO X.- HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	11
CAPITULO XI.- TRABAJOS EXTRAORDINARIOS	12
CAPITULO XIII.- EXTINCION DE LA RELACION LABORAL	12
CAPITULO XIII.- DISPOSICION FINAL	12

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe de Recursos Humanos	Gerente General

[illegible]

Nº de Revisión

0

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 3 de 13

CAPITULO I.- GENERALIDADES

Artículo 1º.- Mediante el presente Reglamento interno de Trabajo, se da a conocer las normas establecidas acerca del comportamiento laboral, estas normas deben ser cumplidas por los colaboradores de la empresa ADEN EIRL, y tiene como objetivo fomentar y mantener la armonía en las relaciones laborales entre todos los colaboradores y con la empresa.

Artículo 2º.- El alcance del presente reglamento abarca a todos los colaboradores de la empresa ADEN EIRL, contratados mediante todo tipo de modalidad, a partir del siguiente artículo se denominará ADEN a la empresa ADEN EIRL y como colaborador a toda persona que trabaje para ADEN EIRL, contratada bajo cualquier tipo de modalidad.

Artículo 3º.- Todos los colaboradores de ADEN deben conocer y cumplir este reglamento, por lo tanto, ADEN estará en la obligación de darlo a conocer y entregarlo a todos sus colaboradores; la entrega se hará al momento de la incorporación a la empresa, así mismo, deberá difundirlo a través de internet; para los colaboradores que ya se encuentren trabajando se realizará una reunión para la entrega del mismo.

Artículo 4º.- La base legal sobre la cual se sustenta el presente Reglamento es:

- Constitución Política del Perú.
- D.S. N° 039-91-TR (Reglamento Interno de Trabajo)
- Decreto Legislativo N° 728 Ley de Fomento del Empleo.

Artículo 5º.- El presente Reglamento Interno de Trabajo podrá ser modificado cuando así lo exija el desarrollo de la empresa y/o las disposiciones legales vigentes que le sean aplicables. Todas las modificaciones del Reglamento Interno de Trabajo serán dadas a conocer a los colaboradores, a la brevedad posible del cambio.

Artículo 6º.- Las personas que ocupan cargos de jefatura o de supervisión, en función a la estructura organizacional de ADEN, son los responsables de supervisar que los colaboradores pertenecientes a sus áreas cumplan las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 7º.- El área de Recursos Humanos de ADEN se encargará de supervisar que los jefes o supervisores de cada área y gerencia general, cumplan con las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, y a la vez el Gerente General tendrá la tarea de supervisar a la jefatura de recursos humanos.

CAPITULO II.- DEL INGRESO DE LOS TRABAJADORES

Artículo 8º.- ADEN podrá contratar nuevos colaboradores de acuerdo a las necesidades que se tengan; delegando las actividades de reclutamiento, selección e incorporación al área de recursos humanos. La selección de personal se realizará de acuerdo a las

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 4 de 13

necesidades de personal manifestadas a través de Solicitudes de Requerimiento de Personal y en conjunto con el Manual de Organización y Funciones establecido por el proceso de descripción de puestos, del área de recursos humanos.

Artículo 9°.- Todo nuevo colaborador recibirá por parte del área de recursos humanos la orientación acerca de los objetivos, misión, visión y funcionamiento de la empresa; así como los lineamientos generales de conducta, el Manual de Organización y funciones, el presente reglamento y el equipo de protección personal (EPP) correspondiente para las labores que realizará.

Artículo 10°.- Todo nuevo colaborador recibirá del área a la que se incorpora las capacitaciones necesarias acerca de las actividades que va a realizar, abarcando capacitaciones técnicas y capacitaciones de seguridad, las cuales podrán ser internas o externas.

Artículo 11°.- Todo colaborador contará con un carné de identificación (fotocheck) proporcionado gratuitamente por la empresa, el mismo que lo acreditará como trabajador de ADEN; el colaborador deberá portarlo en un lugar visible durante la realización de sus actividades dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, esta identificación deberá ser devuelta al momento que el colaborador deje laborar en la empresa.

Artículo 12°.- El área de recursos humanos organizará y mantendrá actualizado el archivo personal de cada colaborador, desde el inicio de su vínculo laboral con la empresa hasta el término del mismo.

Artículo 13°.- Para el proceso de reclutamiento, selección e incorporación, no se permitirán injerencias o la participación de personas de áreas ajenas a la del área que solicita la vacante.

CAPITULO III.- LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO

Artículo 14°.- ADEN respetará la jornada legal de trabajo conforme a las disposiciones legales vigentes. El área de recursos humanos, fijará oportunamente el horario de trabajo y de refrigerio.

Artículo 15°.- ADEN se reserva el derecho de establecer regímenes alternativos o acumulativos de jornadas de trabajo y descanso, respetando la debida proporción, cuando por necesidades del servicio no puedan disfrutar del descanso los días sábado y/o domingo. El ingreso de personal, está determinado por las necesidades de servicio y se efectúa previa programación, requerimiento, selección y evaluación de acuerdo a las normas establecidas por el Proyecto

Artículo 16°.- Los colaboradores que por razones del servicio laboren en un día de descanso semanal, podrán sustituirlo por un día laborable de la semana siguiente o

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 5 de 13

recibirán la bonificación salarial correspondiente a lo determinado por la normativa legal.

Artículo 17º.- Los colaboradores pueden tener cambios de horario dependiendo de la carga laboral, compensando con días de descanso u horas extras, según se dé el acuerdo.

CAPITULO IV.- ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA

Artículo 18º.- Todos los colaboradores deben asistir puntualmente a sus labores, de acuerdo al horario establecido y deberán registrar su asistencia al ingreso y salida.

Artículo 19º.- El colaborador que no marque o registre su ingreso y salida, será considerado ausente. Es prohibido realizar el registro de otro colaborador.

Artículo 20º.- Se establecerá una tolerancia de 30 minutos para la hora de ingreso, pasada esta hora, se considerará como inasistencia, salvo casos excepcionales, que podrán ser justificados al jefe del área a la cual pertenece el colaborador, dependiendo de él la aceptación de la justificación.

Artículo 21º.- El colaborador que por cualquier motivo no pueda asistir a sus labores debe justificar su inasistencia a mas tardar dentro del segundo día laboral de producida ante el área de recursos humanos. Las inasistencias ocurridas por motivos de enfermedad se acreditarán con la constancia médica expedida por EsSALUD o el certificado médico de acuerdo a Ley, el cual se presentará al área de recursos humanos.

Artículo 22º.- El personal que incurra en tardanza reiterada se hará merecedor a las sanciones que correspondan, según la gravedad de la falta, se considerará como tardanza si el colaborador llega después de 10 minutos de la hora de ingreso indicada.

Artículo 23º.- El colaborador deberá permanecer en su puesto dentro del horario de trabajo. El desplazamiento fuera de su puesto de trabajo por motivos particulares se hará con conocimiento del jefe inmediato a quien compete, quien tendrá la responsabilidad del control del personal a su cargo.

CAPITULO V.- LICENCIAS Y PERMISO

Artículo 24º.- Licencia es la autorización que se concede a un colaborador para dejar de asistir al trabajo. Las Licencias son: con goce de haber o sin goce de haber, estas licencias deben ser llenadas según el formato establecido y presentadas al área de recursos humanos.

Permiso es la autorización para ausentarse momentáneamente del trabajo en el curso de un día laborable.

Artículo 25º.- Las Licencias con goce de haber serán concedidas por el Jefe del área de recursos humanos, en los siguientes casos:

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 6 de 13

- a. Por incapacidad temporal o maternidad de la colaboradora, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- b. Por fallecimiento del cónyuge, padres, hijos o hermanos, se concederá hasta cinco (05) días consecutivos, pudiendo extenderse hasta tres (03), cuando el deceso se produce en lugar geográfico diferente de donde labora el servidor.
- c. Por Capacitación y Desarrollo de Personal, previa sustentación documentada de la capacitación y la opinión favorable del Jefe del área de recursos humanos.
- d. Por matrimonio del colaborador se concederá hasta cinco (05) días consecutivos inmediatamente anteriores o posteriores al matrimonio, el que es deducible de su período vacacional.
- e. Por el día del onomástico del colaborador, deducible de su período vacacional.
- f. Por citación del colaborador, en relación al cumplimiento de sus funciones, por parte de algún Organismo del Sector Público.
- g. Los otros casos que señalan las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Artículo 26°.- Los permisos por asuntos particulares para dejar de realizar actividades en horas laborables serán concedidos por el Jefe inmediato del colaborador, y autorizado por el Jefe del área de recursos humanos, los cuales serán descontados de su remuneración en forma proporcional al tiempo no trabajado.

Artículo 27°.- Las licencias sin goce de haber para ausentarse del Centro de Trabajo serán otorgadas por el área de recursos humanos, o se establecerán en función de la justificación de la inasistencia.

CAPITULO VI.- FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Artículo 28°.- Son facultades de ADEN:

1. Determinar la capacidad o aptitud de cada colaborador contratado para ocupar un puesto y establecer las actividades que realizará.
2. Evaluar en forma periódica a los colaboradores, de acuerdo al proceso de evaluación de desempeño de área de recursos humanos.
3. Seleccionar e incorporar nuevos colaboradores cuando sea necesario, de acuerdo a las necesidades de personal de las áreas.
4. Planear, organizar, dirigir, coordinar y orientar las actividades que se desarrollen en ADEN.

Artículo 29°.- ADEN está en la obligación de:

1. Supervisar el cumplimiento del presente reglamento interno de trabajo.
2. Velar por la armonía en las relaciones laborales con sus colaboradores.
3. Otorgar los beneficios sociales y otros derechos reconocidos en los dispositivos legales.
4. Proporcionar al colaborador los elementos de seguridad y recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 7 de 13

CAPITULO VIII.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL COLABORADOR

Artículo 30°.- Los colaboradores de ADEN gozan, entre otros, de los siguientes derechos:

- a. A reunirse con fines culturales, deportivos, asistenciales, cooperativos o cualquier otro fin lícito.
- b. A la estabilidad en el trabajo de acuerdo a los dispositivos legales y administrativos vigentes.
- c. A percibir una remuneración acorde a las funciones que desempeñe y en los plazos establecidos.
- d. A ser evaluado periódicamente sobre su rendimiento laboral y ser considerado para ocupar cargos de mayor jerarquía, de ser el caso.
- e. Al descanso anual de treinta (30) días de vacaciones remuneradas, de acuerdo al Rol de Vacaciones que previamente determine el área de recursos humanos. El descanso físico, a solicitud del colaborador fuera del cronograma establecido deberá contar con autorización del jefe o supervisor de su área.
- f. Al descanso semanal remunerado.
- g. Hacer uso de licencias por causas justificadas o motivos particulares.
- h. A la capacitación, actualización y perfeccionamiento laboral.
- i. A un Seguro de Vida, seguro médico y/o servicio médico asistencial y un seguro contra trabajo de riesgo.
- j. A la Compensación por Tiempo de Servicios.
- k. Los demás beneficios que de común acuerdo o por disposiciones legales se establezcan.

Artículo 31°.- Los colaboradores de ADEN, deben sujetarse a lo siguiente:

- a. Tener un comportamiento acorde con las normas de cortesía y buen trato hacia sus superiores, compañeros de labores y público en general.
- b. Cumplir las órdenes, directivas e instrucciones que por razones de trabajo sean impartidas por sus jefes o superiores jerárquicos
- c. Respetar el principio de autoridad y los niveles jerárquicos.
- d. Cumplir puntualmente con el horario de trabajo y de refrigerio que tienen establecido.
- e. Guardar en todo momento absoluta reserva y discreción sobre las actividades, documentos, procesos y demás información, que por la naturaleza de sus funciones, manejan en ADEN.
- f. Reintegrar a ADEN el valor de los bienes que estando bajo su responsabilidad se perdieran o deterioraren por descuido, omisión o negligencia, debidamente comprobada.

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 8 de 13

- g. Proporcionar oportunamente la documentación y/o información que se solicite para su respectivo archivo personal, debiendo comunicar posteriormente cualquier variación que se produzca en la información proporcionada.
- h. Someterse al examen médico en los términos, condiciones y periodicidad que determine ADEN o el cliente que lo solicite.
- i. Comunicar al área de recursos humanos todo cambio de domicilio, e indicar el número de teléfono a donde se le puede ubicar, en caso necesario.
- j. Cumplir con las disposiciones internas en materia de seguridad e higiene ocupacional que imparte ADEN.
- k. Conservar en buen estado el equipo de oficina, útiles y demás bienes de ADEN.
- l. Acudir al centro laboral correctamente vestido o uniformado, portando en lugar visible su fotocheck.
- m. Permitir la revisión de sus efectos personales o paquetes cada vez que le sea exigido, al ingresar o salir del Centro de Trabajo.
- n. Dedicarse exclusivamente a cumplir con sus funciones, no debiendo intervenir en las que competen a otro colaborador, sin autorización del superior jerárquico.
- o. La línea telefónica es para uso exclusivo de actividades de la empresa.

CAPITULO VIII.- FOMENTO Y MANTENIMIENTO DE LA ARMONIA ENTRE EMPLEADOR Y COLABORADORES

Artículo 32°.- Las relaciones de trabajo se considerarán como una actividad común de integración, concertación, responsabilidad, cooperación y participación de todos sus colaboradores para el logro de los objetivos de la empresa.

Artículo 33°.- Los principios que sustentan las relaciones laborales en ADEN, son los siguientes:

- a. Para ADEN el colaborador es el recurso más valioso dentro de la empresa.
- b. El respeto mutuo y la cordialidad que debe existir entre los colaboradores de todos los niveles ocupacionales, manteniendo los principios de autoridad, orden y disciplina.
- c. La voluntad de concertación, el espíritu de justicia, la equidad y celeridad con que deben resolverse las diferencias, problemas o conflictos que se puedan generar en el trabajo.
- d. El respeto irrestricto a la Legislación Laboral, Convenios de Trabajo y normas de carácter interno.

Artículo 34°.- Por la excepcional realización de acciones, relacionadas o no con las actividades laborales, el jefe o supervisor podrá realizar un reconocimiento o felicitación en las siguientes condiciones:

- a. Constituya ejemplo para el resto de colaboradores.
- b. Que se cultiven valores éticos y sociales.

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 9 de 13

c. Beneficio de la empresa.

Tales reconocimientos serán dados a conocer por el área de recursos humanos y se evaluará la posibilidad de que sean incluidos como méritos en el archivo personal del colaborador; esto se verá en el proceso de Reconocimiento y amonestaciones

Artículo 35°.- ADEN podrá otorgar incentivos para mejorar las condiciones de trabajo de sus colaboradores, teniendo en consideración la mayor productividad y disponibilidad presupuestal.

CAPITULO IX.- MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Artículo 36°.- Las medidas disciplinarias tienen por finalidad brindar al colaborador la oportunidad de corregir su conducta y/o rendimiento laboral, salvo que ésta constituya, de acuerdo a las normas legales y administrativas causal de sanción disciplinaria, previo informe de investigación o proceso administrativo disciplinario.

Artículo 37°.- Las sanciones disciplinarias serán determinadas con criterio de justicia y sin discriminación y se aplicarán en forma proporcional a la naturaleza y gravedad de la falta cometida, así como a la reiteración o reincidencia de la falta y a los antecedentes laborales y disciplinarios del colaborador. La falta será tanto más grave cuando más elevado sea la jerarquía o nivel del colaborador que la ha cometido.

Tratándose de la comisión de una misma falta por varios colaboradores, ADEN con criterio discrecional impondrá las sanciones en atención a las circunstancias señaladas en el presente artículo y otros coadyuvantes. Todas las sanciones disciplinarias se manejarán en el proceso de reconocimiento y amonestaciones del área de recursos humanos.

FALTAS DISCIPLINARIAS

Artículo 38°.- Son consideradas faltas disciplinarias del colaborador sujeto a sanción, las siguientes:

- El incumplimiento de lo normado en el presente reglamento.
- La reiterada resistencia al cumplimiento de las órdenes de sus superiores jerárquicos.
- Dedicarse a labores ajenas a las funciones encomendadas durante su jornada de trabajo.
- Hacer propaganda, proselitismo o promover reuniones no autorizadas, dentro de Centro de Trabajo.
- Cometer actos contrarios al orden, la moral y las buenas costumbres.
- Fumar al interior de las instalaciones de ADEN.
- Manejar u operar equipos o vehículos que no le hayan sido asignados o para el cual no tuviere autorización.
- Proporcionar información falsa para su archivo personal, o adulterar dicha información.

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 10 de 13

- i. Sustituir a otro colaborador para el registro de ingreso y salida.
- j. Presentarse a trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de estupefacientes y drogas.
- k. Introducir al Centro de Trabajo o consumir dentro las mismas bebidas alcohólicas o drogas.
- l. No portar en lugar visible de su vestimenta, mientras permanezca en el Centro de Trabajo, su respectivo Fotocheck.
- m. Organizar, promover o realizar ventas, panderos, rifas, colectas y actividades análogas con fines de lucro, sin contar con la autorización del área de recursos humanos.
- n. Difundir, suscribir o prestar declaraciones, cualquiera que sea el medio, que dañen la imagen de ADEN y/o la honorabilidad de sus colaboradores.
- o. Distribuir volantes, circulares, comunicados o correos anónimos que atenten contra la imagen de ADEN y/o la honorabilidad de sus colaboradores.
- p. Pintar paredes, pegar volantes o causar daño o destrucción, en cualquier forma a los bienes y/o instalaciones de ADEN.
- q. Aceptar recompensas, regalos, dádivas o préstamos de personas, que comprometieran el desarrollo de sus actividades.
- r. Dar a conocer a terceros documentos de carácter reservado.
- s. Dejar máquinas, equipos y fluido eléctrico encendidos después de concluida su labor, así como abiertas las conexiones de agua de la Institución.
- t. No concurrir a su puesto de trabajo inmediatamente después de registrar la hora de entrada o al término de la hora de refrigerio.
- u. Abandonar el Centro de Trabajo en horas de labores sin la autorización correspondiente.
- v. Permanecer fuera de su oficina, o puesto de trabajo sin la autorización del jefe o supervisor.
- w. Formar grupos de conversación y tertulia en las actividades que realicen, que no guarden relación con sus funciones.
- x. Dormir en el Centro de Trabajo.
- y. Simular enfermedad.

SANCIONES

Artículo 39°.- Las sanciones aplicables a los colaboradores de ADEN, según el caso, son las siguientes:

- a. Amonestación escrita.
- b. Suspensión.
- c. Separación definitiva

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 11 de 13

El orden de enumeración de las sanciones señaladas no significa necesariamente su aplicación en forma correlativa o sucesiva.

AMONESTACION ESCRITA

Artículo 40°.- Es la medida aplicable cuando la falta, a criterio del Jefe o supervisor, es de carácter leve. Será impuesta por el área de recursos humanos. Implica leves retrasos en los trabajos realizados, así como pérdidas menores a S/.500; en el caso de comprobarse las pérdidas, las mismas serán descontadas de la remuneración de los trabajadores implicados.

SUSPENSION

Artículo 41°.- Es la medida correctiva aplicable cuando hay reincidencia en las faltas leves o cuando éstas revisten cierta gravedad por los daños y perjuicios que originan (entre S/. 500 y S/ 2000). Para la segunda falta cometida, la suspensión será de 2 días sin goce de haber. Esta sanción será impuesta por el área de recursos humanos.

Artículo 42°.- Esta medida procede en aquellos casos en que la falta cometida, sea grave debiendo la sanción efectuarse previo informe de investigación, hasta por un máximo de 30 días en cada oportunidad, este informe será realizado por el área de recursos humanos y dado a conocer a la gerencia, para que se tomen las medidas necesarias.

Artículo 43°.- La suspensión se oficializa por el área de recursos humanos; para lo cual el Jefe o supervisor inmediato, comunicará por escrito, detallando la falta cometida y solicitará la aplicación de la medida correctiva por la falta incurrida, el tiempo en el que trabajador este suspendido no recibirá la remuneración correspondiente.

SEPARACIÓN DEFINITIVA

Artículo 44°.- Es la sanción que se aplica por la comisión de una falta muy grave, previa investigación, en esta se separa definitivamente al colaborador de la empresa, concluyendo todo vínculo laboral con ADEN. Se aplicará en el caso que el colaborador repita una falta grave por tercera vez; así mismo, en caso de ser necesario se iniciará el proceso judicial correspondiente.

El informe de investigación correspondiente será realizado por el área de recursos humanos y dado a conocer a la gerencia, para que se tomen las medidas necesarias.

CAPITULO X.- HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Artículo 45°.- ADEN cuenta con un reglamento de salud ocupacional que deberá ser entregado oportunamente cuando se incorpore un nuevo colaborador o cuando lo soliciten. Los colaboradores están obligados a cumplir con el reglamento de salud ocupacional.

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 12 de 13

Artículo 46°.- ADEN realizará charlas de seguridad de manera mensual para todos los trabajadores, los temas a tocar serán relacionados con las actividades críticas que se desarrollan.

Artículo 47°.- ADEN, realizará exámenes médicos con la finalidad de preservar la salud y prevenir al personal de cualquier tipo de enfermedad, tendrán una periodicidad anual o cuando el proyecto lo amerite.

CAPITULO XI.- TRABAJOS EXTRAORDINARIOS

Artículo 48°.- Se autorizará el trabajo extraordinario a partir de las 19.30 horas, únicamente para ejecutar trabajos de suma urgencia, imprevistos o aquellos que por su propia naturaleza no pudieran ser ejecutados hasta antes de la referida hora.

CAPITULO XIII.- EXTINCION DE LA RELACION LABORAL

Artículo 49°.- La relación laboral se extingue por fallecimiento del colaborador, renuncia voluntaria, finalización del contrato de trabajo, mutuo acuerdo, invalidez absoluta permanente, jubilación, destitución por falta grave u otras causales determinadas por las disposiciones legales vigentes.

Artículo 50°.- Los colaboradores que renuncien al cargo deberán hacer conocer su decisión dentro del plazo de Ley mediante solicitud simple o notarial que remitirán al área de recursos humanos, la cual firmará una copia que se quedará con el colaborador.

Artículo 51°.- El colaborador podrá solicitar la exoneración del plazo previsto por Ley, teniendo ADEN la potestad de aceptarla. La solicitud se entenderá aceptada si no es observada o rechazada, por escrito, dentro del tercer día.

Artículo 52°.- Los colaboradores que renuncien a ADEN están obligados a efectuar la entrega del fotocheck, así como los bienes recibidos para el desempeño de sus funciones y el informe del estado de las labores que tienen bajo su responsabilidad. La referida entrega del cargo y bienes inventariados se hará al Jefe o supervisor Inmediato o a la persona que se designe, mediante la suscripción de la Hoja de Ruta de Salida, cuya copia deberá ser presentada por el colaborador para recibir el pago de su Compensación por Tiempo de Servicios y otros beneficios que por ley le corresponda.

Artículo 53°.- Revisar el proceso de desvinculaciones del área de recursos humanos para complementar la información.

CAPITULO XIII.- DISPOSICION FINAL

PRIMERA.- El presente Reglamento tiene vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Piura, Octubre de 2013.

	MANUAL INTERNO DE TRABAJO	ADEN.RRHH.PR02
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 13 de 13

CARGO DE ENTREGA DE MANUAL

Yo, _____

Con DNI _____ doy conformidad de haber recibido el manual interno de trabajo de la empresa ADEN EIRL, para leerlo, conocerlo y así tener un correcto desempeño en mis actividades laborales.

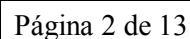
Firma de colaborador

Piura, _____ de _____ de 20____

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 13

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	5
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	6
	5.1.Identificación del cliente	6
	5.2.Infraestructura y ambiente de trabajo	6
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	6
6.1.	Ausencia de Personal	6
6.1.1.	Tipos de Ausencia de Personal	6
6.1.2.	Actividades ante una ausencia advertida	6
6.1.3.	Actividades ante una ausencia desconocida	7
6.2.	Período Vacacional	8
6.2.1.	Actividades en el período vacacional.....	8
6.3.	Asistencia de Personal	9
6.4.	Remuneraciones	9
6.4.1.	Horas extras y bonificaciones	9
6.4.2.	Aumentos de remuneración.....	10
6.5.	Fuerza Laboral	10
6.6.	Contratos de trabajo.....	10
6.7.	Clima laboral	10
6.8.	Archivos Personales	11
7.	INDICADORES	11
8.	BUENAS PRÁCTICAS	12
9.	REFERENCIAS.....	12
10.	ANEXOS A USAR.....	13
11.	CONTROL DE REGISTROS	13

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe de Recursos Humanos	Gerente General

[illegible]

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 3 de 13

1. OBJETIVO

Ser la columna vertebral del área de recursos humanos, teniendo como recursos de trabajo los colaboradores de la empresa, desde el inicio hasta el fin de su vínculo laboral y apoyándose en el resto de procesos del área.

Instaurar la metodología para llevar correctamente los procesos de planeamiento de actividades de los colaboradores, así como la ejecución y control de las mismas, enfocándonos en tener buenas condiciones laborales para obtener una mayor eficiencia; abarcará toda la documentación y procedimientos necesarios.

2. ALCANCE

Abarca a todos los colaboradores que tiene ADEN.

Abarca los derechos que tienen los trabajadores, como remuneraciones, vacaciones, horas extras, descansos, CTS, entre otros.

Abarca temas de asistencia diaria, de clima laboral, de contratos, entre otros.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Se refiere a la Carpeta física que contiene los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Ausencia

Es la acción de dejar de realizar actividades laborales por cierto período de tiempo, excepto períodos vacacionales.

Boleta de ausencia de personal (BAP)

Es el formato donde se indicará el motivo de ausencia, será evaluado por el área de recursos humanos para su posterior aprobación.

Carpeta

Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de ADEN, que contiene los documentos y registros del área.

Clima laboral

Ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 4 de 13

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Colaborador activo

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que mantiene un vínculo laboral activo con la empresa, en función a una fecha determinada.

Colaborador cesado

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que dejó de mantener un vínculo laboral con la empresa, en función a una fecha determinada.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico destinado a almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral

Denominación al conjunto total de colaboradores de ADEN EIRL.

Permiso CP

Tipo de ausencia donde el colaborador mantiene su remuneración. Abarca descansos médicos u alguna situación sujeta a evaluación por el área de recursos humanos.

Permiso SP

Tipo de ausencia donde el colaborador no mantiene sus beneficios de remuneración. Abarca alguna situación sujeta a evaluación por el área de recursos humanos.

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración

Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un colaborador.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 5 de 13

Suspensión

Es el período de tiempo en el cual un colaborador que deja de realizar sus actividades laborales por indicación de la empresa; se dará por motivos disciplinarios, es decir, en caso que el colaborador incumpla alguna norma; en este período el colaborador no recibirá algunos beneficios.

Vacaciones

Es el período de tiempo en el cual un colaborador deja de realizar sus actividades laborales, este periodo se asignará anualmente en función del tiempo que el colaborador lleve en la empresa, durante este periodo el trabajador recibe sus beneficios normales.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de DEN	Jefe del área RRHH - ADEN	Jefe de área	Gerente General	Colaborador
1	Ordenamiento de ambiente de trabajo de recursos humanos	X	X			
2	Control de asistencias de colaboradores	X				
3	Solicitud de ausencia advertida (dada por el colaborador)					X
4	Solicitud de ausencia advertida (dada por la empresa)		X	X	X	
5	Evaluación y aprobación de ausencias		X	X	X	
6	Elaboración de Cronograma de Vacaciones		X		X	
7	Recepción de variaciones de cronograma de vacaciones solicitadas por los colaboradores	X				
8	Evaluación de variaciones de cronograma de vacaciones solicitadas por lo colaboradores		X	X	X	
9	Pago de remuneraciones		X			
10	Actualización mensual de la Fuerza Laboral	X				
11	Revisión de renovaciones de contratos		X	X	X	
12	Seguimiento y elaboración de indicadores	X				
13	Realizar Informes con indicadores del proceso		X			

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 13

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los colaboradores, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para atender a los colaboradores.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Ausencia de Personal

En esta parte se tendrá el control de las ausencias de los colaboradores de la empresa. Cabe resaltar que el término de ausencia de personal se considerará como la acción de dejar de realizar actividades laborales, no se considerarán los períodos vacacionales.

6.1.1. Tipos de Ausencia de Personal

Se considerarán dos tipos de ausencia de personal:

- **Ausencia Advertida:** Es la ausencia de personal donde la empresa conoce que un colaborador dejará de realizar sus actividades, indicará la fecha de inicio, la fecha final y el motivo si fuera necesario; abarcará Suspensiones, Permiso SP, Permiso CP.
- **Ausencia Desconocida:** Es la ausencia de personal donde la empresa no conoce que un colaborador dejará de realizar sus actividades, posterior a ésta el colaborador indicará el motivo y la descripción de la misma; abarcará Permiso SP, Permiso CP y otro tipo.

6.1.2. Actividades ante una ausencia advertida

Diferenciaremos en la ausencia advertida según su origen, dadas por el colaborador o dadas por la empresa.

Para una ausencia advertida dada por el colaborador se tendrá el siguiente procedimiento:

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 7 de 13

- El colaborador llenará el formato ADEN.RRHH.PR03.F01 (Boleta de Ausencia de personal - BAP), indicando fecha inicial, fecha final, motivo de la ausencia y la descripción si fuera necesario; y presentará este formato al área de recursos humanos para evaluar su aprobación.
- El área de recursos humanos evaluará la aprobación de la BAP en conjunto con el área del colaborador, se evaluará en función al motivo, gravedad, duración, e importancia del colaborador.
- En caso de ser aprobada, el área de recursos humanos comunicará al colaborador y al área a la que pertenece, para que se tomen las medidas necesarias.
- El área de recursos humanos podrá variar el motivo (por ejemplo de Permiso CP a Permiso SP), la duración, o no aprobarla, comunicando la decisión al colaborador; en caso que el colaborador manifieste que es necesario que falte a las actividades laborales se programará una reunión entre él y el área de recursos humanos con la finalidad de llegar a un acuerdo y registrándolo en una nueva BAP.

Para una ausencia advertida dada por la empresa se tendrá el siguiente procedimiento:

- El área de recursos humanos en coordinación con el área a la cual pertenece el colaborador establecerá el motivo de ausencia, se dará para casos de suspensiones, indicando la fecha de inicio y la fecha de fin; se tomará en cuenta el proceso de Beneficios y amonestaciones del área de recursos humanos para determinar la duración de la suspensión, la cual se originará por alguna falta por parte del colaborador.
- Dependiendo de la gravedad de la falta (en función al proceso de beneficios y amonestaciones) se hará una investigación previa, detalles en el proceso mencionado del área de recursos humanos.
- Una vez acordada la suspensión el representante de recursos humanos se comunicará con el colaborador para indicarle sobre la misma.
- El colaborador tiene la posibilidad de apelar a la suspensión, dependiendo de los sustentos que presente se le otorgará al colaborador una segunda evaluación de la falta.
- Una vez que se llegue a un acuerdo entre el área de recursos humanos y el colaborador, se aprobará la suspensión y se hará efectiva según los datos indicados.

6.1.3. Actividades ante una ausencia desconocida

Para el caso de ausencias desconocidas se seguirá el siguiente procedimiento

- Se verificará la cantidad de días en los que el colaborador no asistió a laborar.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 8 de 13

- El área de recursos humanos citará al colaborador el primer día de asistencia después del período de ausencia, en esta reunión el colaborador deberá justificar el motivo de la ausencia.
- Para justificar la ausencia, el colaborador procederá a llenar la BAP, indicando la fecha de inicio y fin de la ausencia, así como el motivo y la descripción.
- El área de recursos humanos evaluará lo expuesto por el colaborador, puede aprobar la BAP justificando la falta, o puede modificar el motivo de la BAP (por ejemplo Permiso CP a Permiso SP).
- En el resultado final de la evaluación se decidirá si los días ausente serán recuperados por el colaborador en jornadas no programadas o si serán descontados de manera proporcional en su remuneración.

6.2. Período Vacacional

El período vacacional estará en función al tiempo que el colaborador lleva en la empresa y a lo establecido en las leyes correspondientes.

La empresa elaborará anualmente un cronograma de vacaciones de todos los colaboradores, el cual puede estar sujeto a cambios en función de la carga laboral que se tenga, este cronograma se dará a conocer a los colaboradores, el formato a utilizar será ADEN.RRHH.PR03.F03 (Cronograma de Vacaciones)

Cada colaborador puede solicitar el cambio de su período vacacional inicial, el cambio estará sujeto a evaluación por parte del área de recursos humanos y el área del colaborador.

Respecto a la remuneración vacacional será calculada en forma establecida por la ley abonada al trabajador a más tardar un día antes del día fijado para el inicio del goce de período vacacional.

Con la finalidad de llevar un control de las vacaciones de los colaboradores, el área utilizará el formato ADEN.RRHH.PR03.F02 (Formato de manejo de Vacaciones), el cual se actualizará a fin de cada mes.

El período vacacional puede ser interrumpido o postergado en función a la decisión del trabajador o de ADEN, para esto se deberá modificar la BAP inicial y actualizar el formato ADEN.RRHH.PR03.F02 (Formato de manejo de Vacaciones).

6.2.1. Actividades en el período vacacional

ADEN a inicios de año establecerá un cronograma de vacaciones de todos los colaboradores, en el cual se cumpla lo establecido en ley. En caso que el colaborador solicite un cambio del cronograma tendrá que realizar el siguiente procedimiento:

- El colaborador llenará la BAP, seleccionando en el motivo Vacaciones, indicando la fecha de inicio y la fecha final, la BAP será presentada al área

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 9 de 13

de recursos humanos como mínimo 30 días antes de la fecha indicada como de inicio.

- El área de recursos humanos en conjunto con el área a la que pertenece el colaborador evaluarán la solicitud dada en la BAP, comunicándose con el colaborador en caso de que se apruebe o no.
- En caso que no se apruebe la BAP, se mantendrá el período vacacional del colaborador indicado en el cronograma.

6.3. Asistencia de Personal

El inicio de las actividades laborales de los colaboradores se considerará desde el momento que llegan a las instalaciones de ADEN o hacia la correspondiente zona de trabajo.

Cada día todos los colaboradores deberán firmar el formato de asistencia, indicando la hora de inicio y de fin de sus actividades, así como una breve descripción de las mismas.

El representante del área de recursos humanos se encargará de realizar de forma mensual un archivo digital donde se indiquen las actividades realizadas por todos los colaboradores.

Respecto a las inasistencias revisar el Manual Interno de Trabajo y el procedimiento de beneficios y amonestaciones del área de recursos humanos.

6.4. Remuneraciones

El monto de pago a cada colaborador será lo acordado en el contrato de trabajo firmado en la incorporación.

La periodicidad del pago será acordará entre la empresa y el colaborador, lo usual es que el pago se divida en dos partes iguales, la primera se abonará alrededor de los días 15 de cada mes y la segunda se abonará el último día de cada mes.

Para los trabajadores que se encuentren en planilla, la empresa se encargará de aperturar una cuenta bancaria en la cual se abonarán sus remuneraciones. Para los colaboradores que trabajen bajo la modalidad de recibo de honorarios ellos se encargarán de abrir una cuenta bancaria en la cual ADEN abonará sus remuneraciones.

Se expedirá una boleta de pago mensual para los trabajadores que se encuentren en planilla, una copia se quedará con el trabajador y otra con ADEN, la cual debe firmar el colaborador; para trabajadores con recibos de honorarios se verificará que una copia se quede en ADEN; estas constancias de pago se archivarán en un archivo especial.

6.4.1. Horas extras y bonificaciones

Se considerarán como horas extras a aquellas horas trabajadas fuera dentro del horario de trabajo establecido. Se contarán desde que el trabajador asiste a las

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 10 de 13

instalaciones de ADEN o se moviliza al lugar de trabajo hasta el regreso del mismo.

Las horas extras se considerarán como bonificaciones para que de esta manera el colaborador pueda contar de ellas de manera íntegra y se cancelarán 40 días después de la realización del trabajo.

6.4.2. Aumentos de remuneración

Según a lo establecido en el proceso de evaluación de desempeño del área de recursos humanos se realizará una evaluación de todos los colaboradores, en función a esta evaluación, si el colaborador es aprobado, y a la situación financiera de la empresa se podrá llegar a la decisión del aumento de un porcentaje de la remuneración.

6.5. Fuerza Laboral

Nuestra fuerza laboral serán todos los colaboradores que trabajen para ADEN, bajo cualquier tipo de modalidad.

Para llevar el control de la fuerza laboral, los últimos días de cada mes el representante de recursos humanos elaborará el formato ADEN.RRHH.PR03.F04 (Formato de Fuerza Laboral -FFL), y se actualizarán con los ingresos y desvinculaciones ocurridas durante el mes.

El FFL es un documento interno, que sólo será manejado por el área de recursos humanos, gerencia y alguna otra área que lo solicite, previa aprobación de recursos humanos.

6.6. Contratos de trabajo

El representante de recursos humanos se encargará de llevar el control de los contratos de todos los colaboradores, utilizando el formato ADEN.RRHH.PR03.F04 (Formato de Fuerza Laboral -FFL).

Una semana antes de la finalización de contrato de cada colaborador, se realizará una evaluación de su desempeño, los detalles se verán en el proceso de evaluaciones de desempeño del área de recursos humanos. En función a la evaluación y necesidades de la empresa se evaluará la renovación de contrato del colaborador.

Llegado el día final de contrato se le comunicará al colaborador la decisión si es que se renueva o no su contrato.

6.7. Clima laboral

El área de recursos humanos tiene que realizar las siguientes actividades:

- Realizar actividades periódicas con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa. Entre las actividades que realizarán tendremos agasajos en fechas especiales como día de la madre,

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 11 de 13

día del padre, fiestas patrias, navidad; realización de encuentros deportivos; conmemoraciones mensuales de cumpleaños; entre otros.

- Supervisar el correcto desarrollo de las relaciones interpersonales de los colaboradores, cumpliendo la función de mediador en caso de algún conflicto.
- Actualizar mensualmente el periódico mural, solicitando al resto de áreas la colocación de un artículo de importancia, se colocará información relevante para los colaboradores.
- Fomentar reconocimientos a los trabajadores que desempeñen bien sus actividades, esto se verá en el proceso de beneficios y amonestaciones del área de recursos humanos.
- Establecer un programa de capacitaciones de los colaboradores en función a las necesidades laborales y evaluaciones de los mismos.

6.8. Archivos Personales

Revisar los archivos personales de los colaboradores activos con la finalidad de establecer un listado de los documentos faltantes para solicitarlos, esta revisión será de manera mensual.

Se tendrá en cuenta que colaboradores han dejado de trabajar en ADEN para así sacar su documentación y colocarlos en el archivo de colaboradores cesados.

7. INDICADORES

7.1. Tasa de ausencia de personal (TAP)

Medirá cuantos días un colaborador deja de realizar sus actividades laborales, no abarcará períodos vacacionales. Sus unidades serán en días. A fin de cada mes se obtendrá un TAP por cada colaborador y un TAP por toda la fuerza laboral.

7.2. Tasa de ausencias advertidas (TAA)

Medirá los días de ausencias consideradas advertidas del total de días de ausencias de cada colaborador. $PAA + PAD = TAP$

7.3. Tasa de ausencias desconocidas (TAD)

Medirá los días de ausencias consideradas desconocidas del total de días de ausencias de cada colaborador. $PAA + PAD = TAP$

7.4. Fuerza Laboral Mensual (FLM)

Es el valor de la fuerza laboral de ADEN tomado de manera mensual.

7.5. Fuerza Laboral Anual (FLA)

Es el valor anual de fuerza laboral que se da como promedio de las fuerzas laborales mensuales.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 12 de 13

7.6. Índice de rotación de Personal Mensual (IRPM)

Medirá el porcentaje de variación del personal de manera mensual, en función de las incorporaciones, desvinculaciones y a la fuerza laboral.

$$\text{IRPM} = ((\text{CIM} - \text{CDM}) / \text{FLM}) * 100\%$$

7.7. Índice de rotación de Personal Anual (IRPA)

Medirá el porcentaje de variación del personal de manera anual, en función de las incorporaciones, desvinculaciones y al promedio de la fuerza laboral.

$$\text{IRPA} = ((\text{CIA} - \text{CDA}) / \text{FLA}) * 100\%$$

7.8. Cantidad Anual con renovación de contratos (CACRC)

Valor que me indicará la cantidad de colaboradores que han renovado contrato a lo largo del año.

7.9. Cantidad Anual de renovaciones de contratos (CARC)

Valor que me indicará la cantidad de renovaciones de contrato a lo largo del año.

7.10. Índice anual de renovación de contratos (TARC)

Medirá el porcentaje de los trabajadores que han renovado contrato en función a la fuerza laboral anual.

$$\text{TARC} = (\text{CACRC} / \text{FLA}) * 100\%$$

7.11. Índice de archivos de colaboradores (IAC)

Medirá el porcentaje mensual de los archivos de los colaboradores que cuenten con toda la documentación necesaria, tomará en cuenta la Fuerza laboral mensual.

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Se recomienda hacer seguimiento al de las nuevas incorporaciones y desvinculaciones para mantener actualizada nuestra fuerza laboral.
- Realizar el cronograma de vacaciones como máximo hasta la segunda semana del mes de enero de cada año.
- Seguimiento a los colaboradores para que completen su archivo personal.
- Revisión periódica de los contratos de trabajo.

9. REFERENCIAS

- GyM.SGC - Sistema de Gestión de Calidad de GyM
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Reclutamiento y Selección
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Administración de Personal
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Incorporación
- ADEN.RRHH.PR01 - Proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación
- ADEN.RRHH.PR09 - Proceso de Capacitación y Desarrollo.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE PERSONAL	ADEN.RRHH.PR03
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 13 de 13

- ADEN.RRHH.PR010 - Proceso de Beneficios y Amonestaciones
- ADEN.RRHH.PR11 - Proceso de Desvinculaciones
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo <http://www.trabajo.gob.pe>
- D.S. N° 003-97-TR. TEXTO UNICO ORDENADO DEL DEC. LEG. N° 728, LEY DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LABORAL. DECRETO LEGISLATIVO N° 728
- LEY N° 29497 – Ley Procesal del Trabajo

10. ANEXOS A USAR

Anexo G.1-Formato de Ausencia de Personal	(ADEN.RRHH.PR03.F01)
Anexo G.2-Formato de manejo de Vacaciones	(ADEN.RRHH.PR03.F02)
Anexo G.3-Cronograma de Vacaciones	(ADEN.RRHH.PR03.F03)
Anexo G.4-Formato de Fuerza Laboral	(ADEN.RRHH.PR03.F04)

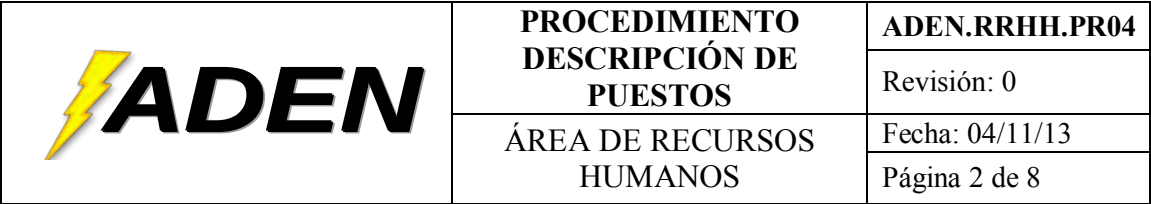
11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Formato de Ausencia de Personal	Número / Fecha	Recursos Humanos	Colaborador y área RRHH	Archivo Colaborador	1 año
Formato de Manejo de Vacaciones	----	Recursos Humanos	Área RRHH	Archivo RRHH	1 año
Formato de Fuerza Laboral	Número / Fecha	Recursos Humanos	Área RRHH	Archivo RRHH	1 año

	PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	ADEN.RRHH.PR04
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 8

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	4
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	5
	5.1.Identificación del cliente	5
	5.2.Infraestructura y ambiente de trabajo	5
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	5
	6.1.Establecer áreas	5
	6.1.1.Creación de áreas	5
	6.1.2.Modificación de áreas	5
	6.2.Puestos	5
	6.2.1.Creación de puestos	6
	6.2.2.Modificación de puestos	6
	6.3.Líneas jerárquicas.	6
	6.3.1.Establecer	6
	6.3.2.Modificación	7
	6.4.Organigrama	7
	6.4.1.Establecer	7
	6.4.2.Modificación	7
7.	INDICADORES.....	7
7.1.	Cantidad de Puestos (CP).....	7
7.2.	Cantidad de Puestos Implementados anualmente (CPIA)	7
7.3.	Cantidad de Puestos Modificados anualmente (CPMA)	7
8.	BUENAS PRÁCTICAS	7
9.	REFERENCIAS.....	7
10.	ANEXOS A USAR.....	8

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe de Recursos Humanos	Gerente General

[illegible]

Nº de Revisión

0

[illegible]

	PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	ADEN.RRHH.PR04
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para la creación, modificación y anulación de puestos de trabajo, reflejando los cambios en el Organigrama de la empresa, como el Manual de Organización y Funciones.

2. ALCANCE

Abarca a todos los colaboradores que tiene ADEN.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Carpeta física con los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Colaborador activo

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que mantiene un vínculo laboral activo con la empresa, en función a una fecha determinada.

Colaborador cesado

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que dejó de mantener un vínculo laboral con la empresa, en función a una fecha determinada.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico destinado a almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral

Denominación al conjunto total de colaboradores de ADEN EIRL.

	PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	ADEN.RRHH.PR04
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 4 de 8

Organigrama

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales, puestos y dependencias jerárquicas.

Manual de organización y funciones

Es el manual donde se detallan los puestos plasmados en el organigrama de ADEN, incluyendo todas sus características.

Puesto

Es la mínima unidad laboral conformada por un colaborador, el cual tiene unas labores asignadas dentro de ADEN.

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración

Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un colaborador.

Suspensión

Es el período de tiempo en el cual un colaborador que deja de realizar sus actividades laborales por indicación de la empresa; se dará por motivos disciplinarios, es decir, en caso que el colaborador incumpla alguna norma; en este período el colaborador no recibirá algunos beneficios.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de ADEN	Jefe del área RRHH - ADEN	Jefe de área Gerente General
1	Elaboración y modificación de puestos	X	X	X
2	Elaboración y modificación del organigrama		X	X
3	Elaboración y modificación de líneas de mando		X	X
4	Elaboración de Manual de organización y funciones	X	X	
5	Entrega de manual de organización y funciones a colaboradores	X	X	

	PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	ADEN.RRHH.PR04
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 5 de 8

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los colaboradores, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, entre otros.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Establecer áreas

En función a las actividades similares que realicen los colaboradores, se procederá a unificarlos en un área, la formación de éstas permitirá tener un control grupal de los colaboradores, ayudando en el orden de trabajo y mejorando la eficiencia del mismo.

Cabe tener en cuenta que la creación de las áreas estarán en función de la cantidad de colaboradores y necesidad de la empresa.

6.1.1. Creación de áreas

Es la creación de un área inexistente en ADEN, es decir, sin elementos iniciales que la precedan.

6.1.2. Modificación de áreas

Es la creación de un área por modificación de otras, puede darse por la separación o unión de áreas ya establecidas en ADEN

6.2. Puestos

En función a las actividades que realicen los colaboradores, se procederá a la creación de puestos. Cada uno tendrá las siguientes características:

- Nombre del puesto.
- Área de pertenencia.

	PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	ADEN.RRHH.PR04
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 8

- Persona a quien reportará, o por quien será supervisado.
- Persona que le reportan o quienes supervisará.
- Descripción de actividades que realizará.
- Condiciones de trabajo.
- Requisitos para ser ocupado.

A cada colaborador se le entrega la descripción de su puesto de trabajo.

6.2.1. Creación de puestos

Se creará un puesto cuando las labores que va a realizar un colaborador no están establecidas en la descripción de otro puesto, al momento de la creación del nuevo puesto se evaluará las características a asignar; dependiendo del área a la que se asigne se reunirá el Jefe de recursos humanos, el jefe del área involucrada y el gerente general para proceder a la creación del puesto, posteriormente se plasmarán los cambios en el Manual de Organización y Funciones de ADEN, así como en el organigrama si es que fuera necesario.

6.2.2. Modificación de puestos

Se modificará un puesto en los siguientes casos:

- Cambio del nombre
- Añadir o quitar actividades que realiza.
- Modificar a quien se reportará o lo supervisará.
- Modificar quienes le reportarán o supervisará.
- Modificación de requisitos.
- Cambio de área a la que pertenece.

Para realizar el cambio deben reunirse el jefe de recursos humanos y gerencia general, luego del cambio se plasmarán los cambios en el Manual de Organización y Funciones de ADEN, así como en el organigrama si es que fuera necesario.

6.3. Líneas jerárquicas.

Son las relaciones de dependencia entre los colaboradores, es decir a quienes reportarán o serán supervisados y a quienes supervisarán o serán reportados. Se tendrá una sola dependencia directa, para evitar contradicción de órdenes.

6.3.1. Establecer

En caso de un nuevo puesto se verá su línea jerárquica, de tal manera que el trabajo sea eficiente, se plasmarán los cambios en el Manual de Organización y funciones y en el Organigrama.

	PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	ADEN.RRHH.PR04
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 7 de 8

6.3.2. Modificación

Se modificará cuando se cambie al supervisor o los supervisados, o en caso de la modificación de algún puesto si es necesario, se plasmarán los cambios en el Manual de Organización y funciones y en el Organigrama.

6.4. Organigrama

Representará la estructura organizacional de ADEN, es decir las áreas, puestos y líneas jerárquicas. Se realizará una revisión anual del organigrama con la finalidad de establecer posibles cambios o mejoras del mismo, en función a la situación de la empresa; la revisión será a cargo del jefe de recursos humanos y gerencia general.

6.4.1. Establecer

En caso de un nuevo puesto, se plasmarán los cambios en el Manual de Organización y funciones y en el Organigrama.

6.4.2. Modificación

En caso de la modificación de algún puesto si es necesario, se plasmarán los cambios en el Manual de Organización y funciones y en el Organigrama.

7. INDICADORES

7.1. Cantidad de Puestos (CP)

Medirá la cantidad de puestos presentes en ADEN.

7.2. Cantidad de Puestos Implementados anualmente (CPIA)

Medirá la cantidad de puestos creados durante el período de un año.

7.3. Cantidad de Puestos Modificados anualmente (CPMA)

Medirá la cantidad de puestos modificados durante el período de un año.

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Entregar a cada colaborador la descripción de su puesto.
- Dar a conocer a los colaboradores el organigrama de la organización.

9. REFERENCIAS

- GyM.SGC - Sistema de Gestión de Calidad de GyM

	PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	ADEN.RRHH.PR04
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 8 de 8

- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Reclutamiento y Selección
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Administración de Personal
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Incorporación
- ADEN.RRHH.PR01 - Proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación

10. ANEXOS A USAR

Anexo H.1 - Organigrama

(ADEN.RRHH.PR04.F01)

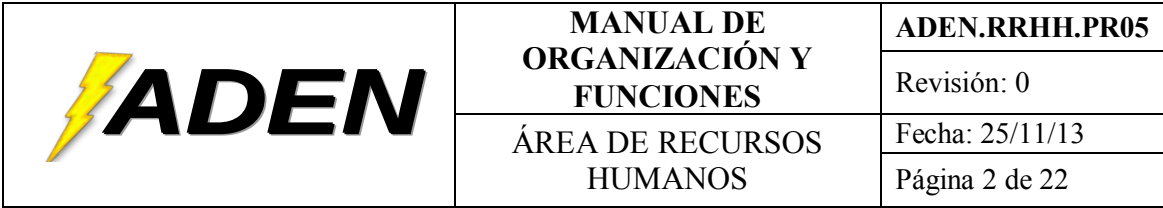
11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
----	----	----	----	----	----

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 1 de 22

1.	Introducción	3
2.	Organigrama.....	3
3.	Staff Gerencial	4
3.1.	Gerente General.....	4
3.2.	Administrador.....	4
3.3.	Jefe de Almacén	5
3.4.	Jefe de Recursos Humanos	6
3.5.	Supervisor de Compras	12
3.6.	Jefe de Seguridad	7
3.7.	Ingenieros Supervisores.....	9
3.8.	Ingeniero de Proyectos.....	11
4.	Staff Administrativo	12
4.1.	Asistente de Logística	12
4.2.	Asistente de Recursos Humanos.....	13
4.3.	Asistente Administrativo y Contable	14
5.	Staff Técnico	15
5.1.	Técnico Mecánico.....	15
5.2.	Técnico Civil	16
5.3.	Técnico Eléctrico en Media Tensión	17
5.4.	Técnico Eléctrico en Baja Tensión	18
5.5.	Técnico Rental	20
5.6.	Técnico Gruero	21

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe Recursos Humanos	Gerente General

[illegible][illegible]

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 3 de 22

1. Introducción

Asesoría y Diseño Electromecánico del Norte E.I.R.L es una empresa que brinda soluciones eléctricas de manera rápida, segura y confiable tal es así que su lema y eslogan de su marca es: “Soluciones Eléctricas Inmediatas”.

Su misión es: “Brindar a nuestros clientes soluciones eléctricas a la medida, de manera rápida, segura y confiable, generando mayores márgenes para el beneficio y satisfacción de nuestros aliados”.

Su visión es “Ser la empresa número uno en generar soluciones eléctricas de forma inmediata en todo el país”.

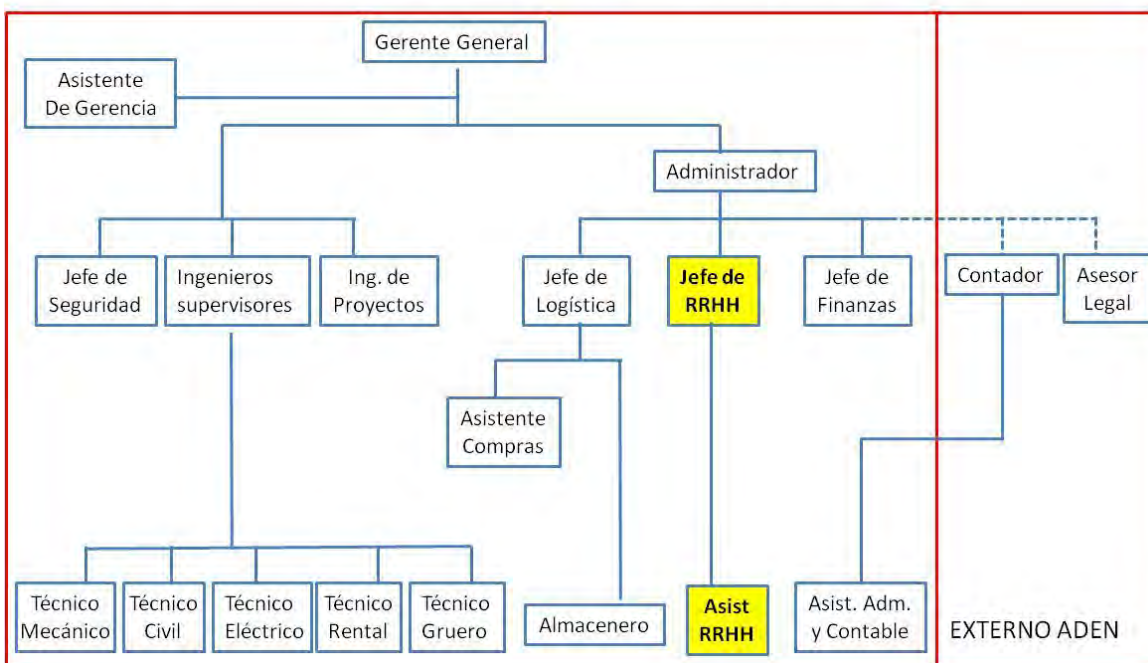
Bajo las anteriores premisas la empresa deberá establecer una estructura organizacional dinámica y totalmente horizontal a fin de garantizar la diferenciación que busca en el mercado como lo es “*El servicio rápido*”.

El siguiente documento establece una estructura que le ayudará a la empresa a conseguir la diferenciación se sus servicios.

2. Organigrama



ORGANIGRAMA PUESTOS ADEN (PROPUESTO)



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 4 de 22

3. Staff Gerencial

3.1. Gerente General

Funciones:

- Representante legal de la empresa; provee de contactos y relaciones empresariales para establecer negocios a largo plazo, de forma local como internacional.
- Fija misión, visión y diferenciación de negocio, así como políticas operativas, de calidad, administrativas y de seguridad; liderando el proceso de planeación estratégica, estableciendo metas con planes de acción que permitan cumplirlas
- Maximizar la creación de valor agregado en base a los productos y servicios que ofrece; decidiendo cuando un nuevo producto o servicio debe ingresar.
- Optimizar recursos, logrando eficiencia al alcanzar metas planteadas.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución (Autocontrol y Control de Gestión).
- Supervisión de los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas para lograr un mejor desempeño de la empresa.
- Contacto continuo con proveedores, en busca de materiales, insumos, herramientas y servicios más adecuados.
- Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto.
- Cualquier transacción financiera mayor como obtención de préstamos, cartas de crédito, asignación de créditos a clientes, etc. deben contar con su aprobación.
- Administrar y autorizar préstamos y bonos para empleados.

Jefe Inmediato: Inversionista(s).

Supervisa a: Todos en general.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Administrador.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos mayores a S/ 20,000.00 mensuales

3.2. Administrador

Funciones:

- A cargo de las áreas de Logística, Finanzas, Recursos Humanos, Contabilidad, Legal.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 5 de 22

- Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos, formas de pago y créditos, revisión y aprobación de órdenes de compras y de servicio.
- Negociación con clientes, en temas relacionados con revisión y aprobación de propuestas, crédito y pago de servicios.
- Revisar/elaborar contratos con clientes y proveedores, archivando los mismos.
- Supervisión de la facturación de acuerdo a lo establecido en los contratos firmados con el cliente, de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- Responsable del marketing y posicionamiento de la empresa.
- Implementar el sistema de gestión de calidad y seguridad para la empresa.
- Responsable directo de la infraestructura tecnológica en la empresa. Supervisa al proveedor de servicios en sistemas y telecomunicaciones.
- Elaboración de bases para la participación de concursos con el estado.
- Manejar la relación directa con Bancos (obtención y renovación de préstamos, transacciones en dólares y moneda nacional, etc.).
- Deberá llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el Gerente General.

Jefe Inmediato: Gerente General

Supervisa a: Asistente Administrativa, Contador, Jefe de compras, Jefe de recursos humanos, Jefe de seguridad.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el Gerente General y las personas que se designen para tareas administrativas y operativas específicas.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 10,000.00 mensuales

Requisitos:

- Estudios universitarios de Ingeniería Industrial o Administración.
- Estudios de Maestría en Administración / MBA. (opcional).
- Con más de 5 años de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (clientes, proveedores, colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word.
- Capacidad de análisis e interpretación de escenarios.
- Nivel intermedio de inglés.

3.3. Jefe de Logística

Funciones:

- Registro actualizado del inventario de materiales, equipos y herramientas.
- Ordenamiento de almacenes y elaborar procedimiento para recepción y despacho.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 6 de 22

- Registro y control de las herramientas entregadas y del ingreso de materiales a almacén cuando los técnicos o ingenieros no los utilizan.
- Responsable de la separación física de los materiales y herramientas que se van a utilizar en cada trabajo.
- Responsable del sistema de ordenamiento, codificación y búsqueda en almacenes.
- Responsable de la seguridad en almacenes.
- Responsable por préstamo de equipos y/o herramientas a colaboradores.
- Realizará cualquier otra actividad que solicite por su jefe inmediato.

Jefe Inmediato: Gerente General, Administrador.

Supervisa a: Asistente de Almacén.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por su jefatura inmediata (gerente general) apoyado por el asistente de logística.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 3,000.00 mensuales.

Requisitos:

- Estudios universitarios de Ingeniería Industrial o Administración.
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (proveedores, colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word.
- Nivel intermedio de inglés.

3.4. Jefe de Recursos Humanos

Funciones:

- Gestionar requerimientos de personal por parte de las áreas.
- Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área.
- Definir necesidades de personal de acuerdo con los objetivos y planes de la empresa.
- Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento.
- Convocar y realizar evaluaciones y entrevistas, a candidatos, realizando un ranking de los idóneos para el perfil solicitado.
- Contacto y documentación para la incorporación con candidatos seleccionados.
- Gestión del pago de remuneraciones y beneficios laborales
- Comunicación de realización de auditoría tanto interna como externa.
- Realización de auditoría laboral.
- Seguimiento de estado de beneficios solicitados por colaboradores, así como de las amonestaciones.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 7 de 22

- Actualización de la estructura de la empresa, en función a cambios o mejoras.
- Encargado de realizar evaluaciones de desempeño de colaboradores.
- Encargado de contratación y despido de personal; así como comunicar las sanciones.
- Gestión de renuncias de colaboradores y encargado de desvincular colaboradores.
- Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.

Jefe Inmediato: Gerencia General, Administración.

Supervisa a: Asistente de Recursos Humanos.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el asistente de recursos humanos.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 3,000.00 mensuales

Requisitos:

- Estudios universitarios de Ingeniería Industrial, Administración, Trabajo Social.
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word.
- Nivel intermedio de inglés.
- Conocimiento de normativa laboral.

3.5. Jefe de Finanzas

Funciones:

- Elaborar reportes financieros de ventas y costos por línea de servicio.
- Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias. Asegura la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna.
- Es el encargado de la elaboración de presupuestos que muestren la situación económica y financiera de la empresa, así como los resultados y beneficios a alcanzarse en los períodos siguientes.
- Análisis de las cuentas específicas e individuales del balance general, así como del estado de resultados y flujos de efectivo.
- Análisis financieros de todas las decisiones y cálculo de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas.
- Obtención de fondos y proporcionar financiamiento de los activos requeridos.
- Control de costos con relación al valor producido, para asignar a sus productos y servicios un precio competitivo y rentable.

Jefe Inmediato: Administrador(a).

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 8 de 22

Supervisa a: Asistente administrativo-contable.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el administrador(a) y el asistente administrativo-contable.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 3,000.00 mensuales

Requisitos:

- Ingeniería Industrial, Economía, Administración y Contabilidad.
- Con más de 3 años de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word.
- Nivel intermedio de inglés.

3.6. Jefe de Seguridad

Funciones:

- Controlar actividades de seguridad y salud ocupacional, estableciendo las políticas, normas, procedimientos y programas de seguridad industrial e higiene ocupacional.
- Planifica, dirige y supervisa las actividades de prevención del personal técnico y administrativo de la empresa y el de su personal a cargo.
- Vela por el cumplimiento de las políticas, normas y programas establecidos.
- Dirige programas de adiestramiento y capacitación en seguridad y salud ocupacional.
- Coordina el proceso de inspección obra y los puestos de trabajo.
- Asesora a todos los miembros de la empresa en lo concerniente a la materia.
- Investiga accidentes de trabajo, determina causas y dicta medidas correctivas.
- Lleva y analiza estadísticas de accidentes laborales.
- Realiza informes respecto a cualquier observación encontrada en campo.
- Planifica, organiza y ejecuta los planes y programas de seguridad.
- Elaborar e implementar los procedimientos de reciclaje y cuidado ambiental.
- Evalúa problemas relacionados con salud ocupacional.
- Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Coordina la planificación de sus visitas y auditorías con cada jefe de servicio.
- Relaciones públicas con empresas relacionadas a la seguridad y salud ocupacional.
- Gestiona denuncias policiales tantas veces sean necesarias.
- Apoya en procesos de homologación y certificación con las empresas competentes.
- Revisa el estado de herramientas y unidades móviles de manera de apoyar en el programa de mantenimiento preventivo.
- Participa de las reuniones gerenciales y reporta el avance de su gestión.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 9 de 22

Jefe Inmediato: Gerencia General, Administración.

Supervisa a: Ingenieros supervisores, Técnicos eléctricos de baja tensión, Técnicos eléctricos de media tensión, Técnicos Civiles, Técnicos mecánicos, Técnicos Rental y demás personal a su cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la gerencia general y/o cada una de las supervisiones de servicio. Cualquier delegación específica se hará a través de un memorándum.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 3,000.00 mensuales

Requisitos:

- Ingeniería Industrial, Eléctrica, Mecánica, de Seguridad.
- Maestría, diplomado o especialización en temas de seguridad y salud ocupacional, mínimo 50 horas.
- Con más de 3 años de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word.
- Nivel intermedio de inglés.

3.7. Ingenieros Supervisores

Funciones:

- Manejo de los proyectos y trabajos en media y baja tensión, según la asignación.
- Elaboración, planificación, ejecución, supervisión y gestión de la entrega del proyecto hasta su entrega definitiva y conformidad con el cliente
- Autoridad en el manejo del personal a su cargo, así como de los materiales, herramientas y unidades móviles que se le asignan.
- Establecer contacto directo cuando el cliente realiza un requerimiento, con el objetivo de detectar todas sus necesidades como servicios y/o materiales adicionales durante la ejecución de los servicios; así como de absolver dudas o inquietudes técnicas concernientes a la obra desde el inicio, durante y hasta el final de la misma.
- Elabora la propuesta económica preliminar para el cliente y la presenta a administración y gerencia general.
- Visitas técnicas necesarias para el replanteo del presupuesto del cliente.
- Elabora la documentación complementaria a la propuesta económica como es el cronograma de trabajo, plan de trabajo, etc.
- Gerenciamiento de sus obras y servicios, responsable directo para que se cumpla el cronograma de trabajos, así como del plan de seguridad y calidad.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 10 de 22

- Elabora de manera semanal la planificación para el avance de sus trabajos, la planificación considera la planificación de recursos como: materiales, herramientas, maquinarias, personal, unidades móviles y servicios de terceros.
- Realiza la valorización y el reporte semanal referente al avance de los trabajos, para la gerencia administrativa y gerencia general.
- Responsable del retorno a almacén de los materiales excedentes de cada trabajo, así como del buen estado de las herramientas y maquinaria asignada.
- Gestiona con la concesionaria de energía las acciones y trámites necesarios tanto para empezar como para la entrega definitiva e la obra.
- Se encarga de llevar el file de la documentación histórica de cada obra a su cargo desde la misma propuesta económica hasta su conformidad definitiva ya sea para obras públicas como para obras privadas.
- Coordina con el encargado de concursos con el estado para la actualización del file “Concursos” tan pronto se cuente con la documentación de una obra terminada.
- Firma de expedientes, planos, reportes, informes técnicos y demás documentación necesaria para las obras y servicios a su cargo.
- Administra, reporta y liquida la caja chica que se le asigna, así como el seguimiento al presupuesto anual asignado en su área.
- Coordina con la jefatura de seguridad la prevención y supervisión de sus trabajos; así como el arreglo o cambio de herramientas y equipos si presentan desperfectos.
- Participa de las reuniones gerenciales y reporta el avance de su gestión.

Jefe Inmediato: Gerencia General y Administración.

Supervisa a: Técnicos eléctricos en baja tensión, Técnicos eléctricos en media tensión, Técnicos Civiles, Técnicos mecánicos, Técnicos Rental y demás personal a su cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la gerencia general y las personas que se designen para tareas operativas específicas. Cualquier delegación específica se hará a través de un memorándum.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 3,000.00 mensuales

Requisitos:

- Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Mecánica-Eléctrica, Ingeniería Electricista.
- Con más de 3 años de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (clientes, proveedores, colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word, AutoCAD.
- Nivel intermedio de inglés.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 11 de 22

3.8. Ingeniero de Proyectos

Funciones:

- Diseño de todos los proyectos y trabajos en media y baja tensión, según la asignación, en función a los requerimientos del cliente.
- Es el responsable de establecer el contacto directo cuando el cliente realiza un requerimiento, con el objetivo de detectar todas sus necesidades.
- Analiza y procesa la información de los proyectos de baja y media tensión.
- Efectúa cálculos a los proyectos de obras de ingeniería, en el área eléctrica y los envía a dibujantes para que elaboren los planos.
- Realiza los planos eléctricos y cómputos métricos de la obra a ejecutarse, para estimar tiempo y costo de construcción.
- Elabora memoria descriptiva indicando las especificaciones de los materiales a emplearse en la obra.
- Brinda asistencia técnica en cuanto a las especificaciones de la obra.
- Interpreta planos de obras y verifica en campo la correcta ejecución de las mismas.
- Asiste a la construcción para ver el avance de la obra y buscar soluciones a los problemas detectados.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Realiza cualquier otra tarea que le sea asignada

Jefe Inmediato: Gerencia General y Administración.

Supervisa a: Técnicos eléctricos en baja tensión, Técnicos eléctricos en media tensión, Técnicos Civiles, Técnicos mecánicos, Técnicos Rental y demás personal a su cargo.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la gerencia general y las personas que se designen para tareas operativas específicas. Cualquier delegación específica se hará a través de un memorándum.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 3,000.00 mensuales

Requisitos:

- Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Mecánica-Eléctrica, Ingeniería Electricista.
- Con más de 3 años de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas.
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word, AutoCAD.
- Nivel intermedio de inglés.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 12 de 22

4. Staff Administrativo

4.1 Asistente de Compras

Funciones:

- Recibir y verificar las requisiciones y/o solicitudes de compra de artículos y de servicios de las diferentes áreas de la empresa.
- Planificar requerimientos de acuerdo a la criticidad del bien y/o servicio solicitado.
- Negociación de condiciones comerciales (precio, plazo de pago, de entrega, etc).
- Negociación y actualización de lista de precios de materiales.
- Búsqueda de proveedores o materiales alternativos que generen beneficios.
- Búsqueda y evaluación de nuevos proveedores.
- Gestionar y emitir las órdenes de compra y de servicios.
- Enviar las órdenes de compra a proveedores y realizar el seguimiento de las mismas, así como el ingreso al sistema de almacenes.
- Llevar el registro de proveedores potenciales.
- Administrar y controlar los documentos relacionados al proceso de compra (facturas, cotizaciones, órdenes de compra y servicios, etc.)
- Elaboración y revisión de presupuestos; costeo de materiales.
- Coordinar pago con Proveedores.
- Solicitudes de crédito; prórroga de pagos vencidos.
- Coordinar Charlas, capacitaciones, visitas de supervisión de Proveedores.

Jefe Inmediato: Jefe de Logística.

Supervisa a: No presenta subordinados

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por jefe de logística y asistente administrativo - contable. Cualquier delegación específica se hará a través de un memorándum.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 3,000.00 mensuales

Requisitos:

- Estudios universitarios de Ingeniería Industrial, Administración, Contabilidad.
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word.
- Nivel intermedio de inglés.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 13 de 22

4.2 Asistente de Recursos Humanos

Funciones:

- Apoyar en las actividades del área de de recursos humanos
- Recepción de requerimientos de personal por parte de las áreas.
- Contacta a candidatos y coordina evaluaciones y entrevistas.
- Archivo de documentación de candidatos seleccionados.
- Actualización de archivos personales de colaboradores, así como la fuerza laboral.
- Control de asistencias, permisos y ausencias.
- Entrega de boletas de pago.
- Comunicación de auditoría tanto interna como externa y apoyo en realización.
- Seguimiento de beneficios solicitados por colaboradores y de las amonestaciones.
- Actualización mensual del seguro de salud y pensiones del personal.
- Elaboración de memos, cartas y apoyo en elaboración de descripción de puestos.
- Actualización de la estructura de la empresa, en función a cambios o mejoras.
- Encargado de realizar evaluaciones de desempeño de colaboradores.
- Recepción de renuncias de colaboradores.
- Cambiar documentación del colaborador a cesados, al fin de su vínculo laboral.
- Actualización de archivos personales de colaboradores, así como la fuerza laboral.
- Control de asistencias, permisos y ausencias.
- Coordinación de actividades sociales de la empresa.

Jefe Inmediato: Gerencia General, Administración.

Supervisa a: Asistente de Recursos Humanos.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el asistente de recursos humanos.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 1,000.00 mensuales

Requisitos:

- Estudios universitarios de Ingeniería Industrial, Administración, Trabajo Social.
- Con más de 3 meses de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word.
- Nivel intermedio de inglés.
- Conocimiento de normativa laboral. (deseable).

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 14 de 22

4.3 Asistente Administrativo y Contable

Funciones

- Atención a clientes.
- Responsable de las cuentas por cobrar y de la facturación a clientes.
- Reporta con frecuencia semanal las cuentas por pagar.
- Manejo de suministros de oficina y cafetería.
- Coordinación de los viajes de las diferentes personas. (Gerentes, Jefes y Técnicos)
- Asistencia directa de la gerencia general y administrativa.
- Control y registro de cartas y correspondencia.
- Envío de correspondencia, realización de depósitos y cobros de cheques.
- Responsable del archivo de cada cliente y obra, del archivo de cheques y pagos, del archivo compras y ventas; y de la actualización de archivo clientes y proveedores.
- Ingreso y registro de facturas en el file ventas y en el file compras.
- Responsable del registro de letras.
- Realiza el seguimiento al pago de detracciones y emisión de retenciones.
- Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.
- Entrega de la información de compras y ventas a la contabilidad externa.
- Recepción de facturas y comprobantes de retención y detracción de proveedores.
- Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.
- Lleva actualizado el archivo de mantenimiento de grupos electrógenos.
- Apoya a concretizar la planificación operativa diaria.
- Se encarga de la participación en concursos con el estado.

Jefe Inmediato: Administrador

Supervisa a: No presenta subordinado.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por su jefatura inmediata.

Autonomía: Decisiones que signifiquen desembolsos menores a S/ 200.00 mensuales

Requisitos:

- Estudios técnicos en administración o contabilidad.
- Con más de 1 año de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (clientes, colaboradores)
- Nivel intermedio de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word,
- Nivel básico de inglés.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 15 de 22

5. Staff Técnico

5.1. Almacenero

Funciones:

- Recojo y recepción de materiales de acuerdo a lo instruido por su jefatura.
- Dar conformidad física de los materiales recibidos contra guía de remisión.
- Registro actualizado del inventario de materiales, equipos y herramientas.
- Registro de ingreso y salida de materiales del almacén y orden de los mismos.
- Registro y control de herramientas entregadas; así como ordenamiento.
- Separación de los materiales y herramientas que se van a utilizar en cada trabajo.
- Realiza el registro e ingreso de los materiales sobrantes de cada trabajo.
- Asegura limpieza, ordenamiento, codificación y búsqueda en almacenes y oficinas.
- Realiza el apoyo operativo del inventario anual de la empresa.
- Supervisa de manera permanente la seguridad en almacenes.
- Asegura que los almacenes se mantengan limpios.
- Realizará cualquier otra actividad que solicite por su jefatura inmediata.
- Proporcionar el servicio de cafetería a empleados y visitantes.
- Abrir las oficinas y hacer la limpieza de las mismas.
- Realizar depósito y cobro de cheques.
- Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

Jefe Inmediato: Jefe de Logística.

Supervisa a: No presenta subordinado.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por cualquier persona designada por su jefatura inmediata.

Autonomía: No presenta autonomía económica, todo deberá ser autorizado por su jefatura inmediata.

Requisitos:

- Estudios técnicos en logística o almacenes (deseable).
- Con más de 1 año de experiencia en cargos similares.
- Habilidad de relación con personas (colaboradores)

5.2. Técnico Mecánico

Funciones:

- Efectuar trabajos técnicos relacionados con las máquinas, equipos, componentes e instalaciones mecánicos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 16 de 22

- Reparación de Transformadores, grupos electrógenos y otros elementos mecánicos propios de ADEN o de clientes.
- Proyectar y preparar planos de máquinas, equipos, componentes e instalaciones mecánicos, de conformidad con las especificaciones establecidas
- Efectuar el control técnico de la fabricación, utilización, mantenimiento y reparación de máquinas, equipos, componentes e instalaciones mecánicos
- Desarrollar y vigilar el cumplimiento de normas de seguridad y de procedimientos de superintendencia naval en lo que concierne a las estructuras (casco, etc.), máquinas, aparatos de carga y descarga y otro equipo mecánico de los buques
- Coordinar y supervisar los trabajos de instalación, carena, reparación, pintura y limpieza en dique seco.
- Inspección periódica y reparaciones leves de vehículos.

Jefe Inmediato: Ingeniero Supervisor.

Supervisa a: No presenta subordinado.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será remplazado por cualquier persona designada por su supervisión directa.

Autonomía: No presenta autonomía económica.

Requisitos:

- Estudios técnicos en mecánica, mecánica automotriz.
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Nivel básico de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word,

5.3. Técnico Civil

Funciones:

- Ejecuta los trabajos relacionados con excavaciones, cimentaciones, fraguado, tendido de cable, pintura, y demás actividades relacionadas con el manejo de materiales de construcción y acabados.
- Se asegura de las condiciones mínimas de seguridad y denuncia incumplimientos.
- Cuida sus equipos y herramientas.
- Carga y descarga de materiales, herramientas y equipos desde salida hasta retorno.
- Entregar a su supervisor inmediato los materiales sobrantes de sus trabajos.
- Obedece las instrucciones señaladas por su supervisor inmediato.
- Se asegura de que sus trabajos no presenten falla alguna.
- Entrega de facturas, materiales y demás documentos concernientes a sus trabajos y todas las actividades que su supervisor le señale.
- Realiza cualquier trabajo civil a beneficio de la empresa.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 17 de 22

- Realizará otra actividad señalada por su supervisión inmediata y/o gerencia general.

Jefe Inmediato: Ingeniero Supervisor.

Supervisa a: No presenta subordinado.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será remplazado por cualquier persona designada por su supervisión directa.

Autonomía: No presenta autonomía económica.

Requisitos:

- Estudios técnicos en electricidad o electrónica.
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Nivel básico de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word,

5.4. Técnico Eléctrico en Media Tensión

Funciones:

- Ejecución de los trabajos planificados que se le asigna en Media Tensión.
- Responsable de los recursos como materiales, unidades móviles, herramientas, etc. que le asigna su jefatura inmediata así como del avance de sus trabajos.
- Actualizar información y documentación concerniente a la ejecución de sus trabajos, desde que su jefe inmediato se lo asigna hasta la conformidad misma del cliente.
- Responsable de concretar los trabajos eléctricos de media tensión asignados.
- Responsable de realizar las inspecciones preliminares de las instalaciones el cliente.
- Supervisa las condiciones seguras de trabajo junto con el encargado de seguridad.
- Reporta cualquier situación de riesgo o incidente al encargado de seguridad.
- Absuelve cualquier consulta al cliente de ser necesario.
- Responsable del funcionamiento de las instalaciones ante el cliente.
- Responsable de los recursos que se le asignan y de la unidad móvil que se le asigna.
- Reporta y/o denuncia ante su jefatura inmediata negligencias del chofer asignado.
- Recibe los reportes y/o denuncias de situaciones inseguras y lo resuelve.
- Ejecución de los trabajos más críticos e importantes y si es necesario absuelve sus dudas con la jefatura inmediata.
- Notificar a la jefatura inmediata los servicios adicionales que los clientes solicitan.
- Dirige los requerimientos del cliente a su jefatura inmediata.
- Capacita al encargado del cliente sobre la correcta operación de las instalaciones.
- Se asegura que las instalaciones funcionen correctamente.
- Responsable de la documentación entregable dada por la realización de sus trabajos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 18 de 22

- Entrega/recepción de trabajos, para la posterior entrega definitiva.
- Entrega de facturas, materiales y demás documentos concernientes a sus trabajos y todas las actividades que el gerente le solicite.
- Mantenimiento de las instalaciones de la empresa, equipos y herramientas
- Cualquier otra actividad señalada por su jefe inmediato y/o gerencia general.
- Carga y descarga de materiales, herramientas y equipos desde la salida hasta el retorno.
- Entregar a su supervisor inmediato los materiales sobrantes de sus trabajos.
- Obedece las instrucciones señaladas por su supervisión inmediata.
- Se asegura que sus trabajos no presenten falla alguna.

Jefe Inmediato: Ingeniero Supervisor.

Supervisa a: Técnicos Eléctricos de media tensión.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por su jefe inmediato o por un técnico especializado asignado por su jefatura inmediata.

Autonomía: No presenta autonomía económica, todo deberá ser autorizado por su jefatura inmediata.

Requisitos:

- Estudios técnicos en electricidad o electrónica.
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Nivel básico de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word,

5.5. Técnico Eléctrico en Baja Tensión

Funciones

- Ejecución de los trabajos planificados que se le asigna en Baja Tensión.
- Responsable de los recursos como materiales, unidades móviles, herramientas, etc. que le asigna su jefatura inmediata así como del avance de sus trabajos.
- Responsable de actualizar la información y documentación de la ejecución de sus trabajos, desde la asignación por su jefe inmediato hasta la conformidad del cliente.
- Concretar los trabajos eléctricos que le asigna su jefatura de media tensión.
- Responsable de realizar las inspecciones preliminares de las instalaciones el cliente.
- Supervisa las condiciones seguras de trabajo junto con el encargado de seguridad.
- Reporta cualquier situación de riesgo o incidente al encargado de seguridad.
- Absuelve cualquier consulta al cliente de ser necesario.
- Responsable del funcionamiento de las instalaciones ante el cliente.
- Responsable de los recursos que se le asignan y de la unidad móvil que se le asigna.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 19 de 22

- Reporta y/o denuncia ante su jefatura inmediata negligencias del chofer asignado.
- Recibir los reportes y/o denuncias de situaciones inseguras y lo resuelve.
- Se enfoca en ejecutar los trabajos más críticos e importantes y si es necesario absuelve sus dudas con la jefatura inmediata.
- Notificar a la jefatura inmediata los servicios adicionales que los clientes solicitan.
- Dirige los requerimientos del cliente a su jefatura inmediata de manera que este pueda concretar la venta.
- Capacita al encargado del cliente sobre la correcta operación de las instalaciones.
- Se asegura que las instalaciones funcionen correctamente.
- Responsable de la documentación entregable dada por la realización de sus trabajos.
- Entrega/recepción de trabajos, el cual es importante para la entrega definitiva.
- Entrega de facturas, materiales y demás documentos concernientes a sus trabajos y todas las actividades que el gerente le solicite.
- Mantenimiento de las instalaciones de la empresa, equipos y herramientas..
- Cualquier otra actividad señalada por su jefe inmediato y/o gerencia general.
- Denuncia cualquier situación de riesgo o incidente a su supervisión inmediata.
- Realiza la carga y descarga de materiales, herramientas y equipos desde la salida hasta el retorno.
- Entregar a su supervisor inmediato los materiales sobrantes de sus trabajos.
- Obedece las instrucciones señaladas por su supervisión inmediata.
- Se asegura que sus trabajos no presenten falla alguna.

Jefe Inmediato: Ingeniero Supervisor.

Supervisa a: Técnicos Eléctricos de baja tensión.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será remplazado por su jefe inmediato o por un técnico especializado asignado por su jefatura inmediata.

Autonomía: No presenta autonomía económica, todo deberá ser autorizado por su jefatura inmediata.

Requisitos:

- Estudios técnicos en electricidad o electrónica.
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Nivel básico de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word,

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 20 de 22

5.6. Técnico Rental

Funciones:

- Velar por el correcto funcionamiento de los equipos alquilados, abarcando grupos electrógenos, transformadores, entre otros
- Disponibilidad plena para la realización de mantenimientos de equipos rental a cualquier hora del día, según la necesidad del cliente.
- Se hará cargo de las herramientas y equipos asignados a su persona.
- Realización periódica de mantenimientos preventivos, según lo solicitado por el cliente o lo indicado por el fabricante.
- Se hará cargo de los materiales dados a su cargo para la realización de los mantenimientos preventivos
- Acudirá al lugar donde se encuentre el equipo, evaluará la causa de la falla e iniciará el mantenimiento correctivo.
- En caso de que la falla sea de gravedad y no pueda ser solucionada por el técnico se evaluará si la causa fue por negligencia del cliente o por falla propia del equipo.
- En caso de que la falla sea propia del equipo se comunicará para la movilización de un equipo que reemplace al fallado y el cliente no se vea afectado.
- Instalará el equipo de reemplazo, mientras el equipo inicial es transportado para su mantenimiento.
- En caso que la falla sea por negligencia del cliente, se procederá a movilizar el equipo para realizar el mantenimiento, si el cliente lo solicita se podrá conectar un equipo de reemplazo, donde el cliente asumirá el costo.

Jefe Inmediato: Administración, Jefe de Logística.

Supervisa a: No presenta subordinado.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será reemplazado por la persona que el mismo designe o designada por su jefatura inmediata.

Autonomía: No presenta autonomía económica, todo deberá ser autorizado por su jefatura inmediata.

Requisitos:

- Estudios técnicos en electricidad o electrónica (Deseable).
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Licencia de conducir vigente.
- Nivel básico de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word,

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13
		Página 21 de 22

5.7. Técnico Gruero

Funciones:

- Traslado de materiales y equipos pesados, así como realizar cualquier otro traslado instruido por su jefatura inmediata o gerencias de la empresa.
- Cuidado integro del camión grúa que se le asigna, así como de su programa de mantenimiento, además es responsable de los equipos y herramientas que se le entrega al monto de realizar los trabajos y obedece toda instrucción impartida por su jefatura inmediata.
- Disponibilidad plena para la realización de servicios de transporte y maniobra instruidos por su jefatura inmediata y/o gerencias de la empresa.
- Concretar los servicios y maniobras con absoluta seguridad y eficiencia.
- Cumple con los procedimientos mínimos de ingreso y salida diaria de su unidad de transporte, así como de los materiales, herramientas y equipos.
- Encargado de las tareas de transporte y maniobra de equipos y materiales pesados a favor de terceros y de la propia empresa.
- Realiza sus trabajos de traslado y maniobra con absoluta seguridad y eficiencia.
- Supervisa e instruye en el apoyo operativo de su personal a cargo.
- Llevar al día el programa de mantenimiento de su unidad.
- Responsable de la integridad física, eléctrica, y mecánica de la unidad asignada.
- Responsable del llenado diario de combustible de su unidad.
- Encargado del transporte de los materiales pesados desde los proveedores o agencia de transportes hacia los almacenes de la empresa o la obra.
- De ser el caso transporta a los técnicos hacia la obra y de regreso a la empresa.
- Apoya en los trabajos eléctricos y mecánicos que se le asignan.
- Realiza los trabajos con calidad y de acuerdo a los estándares exigidos por la empresa.
- Se asegura de las condiciones mínimas de seguridad en el trabajo y denuncia a quien no las cumpla.
- Denuncia cualquier situación de riesgo o incidente a la supervisión de seguridad y a jefatura inmediata.
- Cuida sus equipos y herramientas.
- Realiza la carga y descarga de materiales, herramientas y equipos desde la salida hasta el retorno.
- Entregar al supervisor de cada trabajo el material sobrante de cada trabajo.
- Obedece las instrucciones señaladas por su jefatura inmediata y gerencias.
- Se asegura que sus trabajos no presenten falla alguna.
- Entrega de facturas, materiales y demás documentos concernientes a sus trabajos y todas las actividades que su jefatura le señale.
- Realiza trabajos operativos y técnicos a favor de la empresa.
- Realizará cualquier otra actividad solicitada por su jefatura inmediata.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	ADEN.RRHH.PR05
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 25/11/13 Página 22 de 22

Jefe Inmediato: Jefatura de Tesorería y Planificación, Ingeniero Supervisor.

Supervisa a: No presenta subordinado.

Delegaciones: En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier otro tipo de ausencia temporal, será remplazado por la persona que el mismo designe o designada por su jefatura inmediata.

Autonomía: No presenta autonomía económica, todo deberá ser autorizado por su jefatura inmediata.

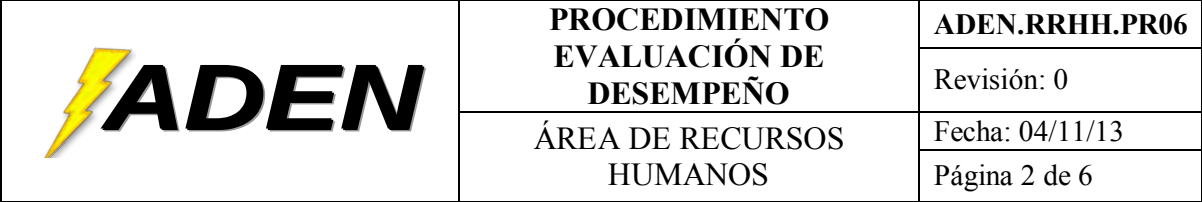
Requisitos:

- Estudios técnicos en electricidad o electrónica (Deseable).
- Con más de 2 años de experiencia en cargos similares.
- Licencia de conducir vigente.
- Nivel básico de herramientas informáticas como Excel, PowerPoint, Word,

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ADEN.RRHH.PR06
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 6

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	4
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	4
5.1.	Identificación del cliente	4
5.2.	Infraestructura y ambiente de trabajo.....	4
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	4
6.1.	Evaluaciones.....	4
6.1.1.	Tipos Evaluaciones	5
6.1.2.	Actividades para la evaluación	5
7.	INDICADORES	5
7.1.	Cantidad de colaboradores a evaluar (CCA)	5
7.2.	Tasa de evaluaciones (TE)	6
7.3.	Tasa de autoevaluaciones (TAE)	6
7.4.	Tasa de evaluaciones por pares (TEP)	6
7.5.	Tasa de evaluaciones por superiores (TES)	6
7.6.	Tasa mensual de aprobados.....	6
8.	BUENAS PRÁCTICAS	6
9.	REFERENCIAS.....	6
10.	ANEXOS A USAR.....	6

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe de Recursos Humanos	Gerente General

[illegible]

Nº de
Revisión

O

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ADEN.RRHH.PR06
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 3 de 6

1. OBJETIVO

Establecer las formas y pasos para la evaluación de todos los colaboradores de ADEN.

2. ALCANCE

Abarca a todos los colaboradores que tiene ADEN.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Aprobación de evaluación

Pasar un estándar mínimo de calificación para una prueba o evaluación.

Archivo

Carpeta física que contiene los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Colaborador activo

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que mantiene un vínculo laboral activo con la empresa, en función a una fecha determinada.

Colaborador cesado

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que dejó de mantener un vínculo laboral con la empresa, en función a una fecha determinada.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico destinado a almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral

Denominación al conjunto total de colaboradores de ADEN EIRL.

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ADEN.RRHH.PR06
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 4 de 6

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de ADEN	Jefe del área RRHH - ADEN	Jefe de área	Gerente General	Colaborador
1	Elaboración de cronograma de evaluaciones	X	X			
2	Comunicación con colaboradores para autoevaluación	X				X
3	Coordinación de evaluaciones por pares y por supervisores	X	X	X	X	X
4	Elaboración de resumen de evaluaciones	X				
5	Archivo de evaluaciones en files de colaboradores	X				

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los colaboradores, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Evaluaciones

Se evaluará periódicamente a cada colaborador de ADEN, las evaluaciones se realizarán una semana antes de la finalización del contrato del colaborador, y ayudarán en la decisión de renovación de contrato o para la promoción hacia un mayor nivel jerárquico.

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ADEN.RRHH.PR06
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 5 de 6

Se realizará un cronograma de evaluaciones, el cual estará en función a los contratos de trabajo y se actualizará de acuerdo a las incorporaciones; el formato a utilizar será ADEN.RRHH.PR06.F02 (Cronograma de evaluaciones).

Las evaluaciones tendrán una vigencia de un año desde el inicio de labores del trabajador según lo indicado en el contrato de trabajo.

6.1.1. Tipos Evaluaciones

Se considerarán tres tipos evaluaciones:

- Autoevaluación (AE): En esta evaluación el colaborador calificará su desempeño dentro de la organización.
- Evaluación por pares (EP): En esta evaluación, el colaborador será calificado por un compañero de la misma área de trabajo, será de carácter anónimo.
- Evaluación por supervisor (ES): En esta evaluación, el colaborador será calificado por su supervisor.

6.1.2. Actividades para la evaluación

- Dos semanas antes de la finalización de su contrato el colaborador será citado por el área de recursos humanos, en esta reunión se le alcanzará al colaborador una autoevaluación que deberá llenar inmediatamente, el formato a usar será ADEN.RRHH.PR06.F01 (Formato de evaluación) y se usará la parte denominada autoevaluación.
- Paralelamente el representante de recursos humanos coordinará una reunión con el supervisor del colaborador, para que realice la calificación llenando el formato ADEN.RRHH.PR06.F01 (Formato de evaluación) y se usará la parte denominada evaluación por supervisor.
- Se citará a un compañero de área del colaborador evaluado, para que realice la calificación llenando el formato ADEN.RRHH.PR06.F01 (Formato de evaluación) y se usará la parte denominada evaluación por pares.
- Posterior a las evaluaciones, el área de recursos humanos ponderará las mismas, llenando el formato ADEN.RRHH.PR06.F01 (Formato de evaluación) y se usará la parte denominada resumen de evaluación.
- El área de recursos humanos tendrá en cuenta el resumen de evaluación para la posible renovación de contrato de los colaboradores o para la promoción a un cargo de mayor nivel jerárquico.

7. INDICADORES

7.1. Cantidad de colaboradores a evaluar (CCAE)

Es la cantidad mensual de colaboradores que deben ser evaluados en función del vencimiento de sus contratos.

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ADEN.RRHH.PR06
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 6

7.2. Tasa de evaluaciones (TE)

Medirá el porcentaje mensual de colaboradores que tienen por lo menos una de las 3 evaluaciones en función de la CCAE.

7.3. Tasa de autoevaluaciones (TAE)

Medirá el porcentaje de colaboradores que tienen su autoevaluación en función de la CCAE.

7.4. Tasa de evaluaciones por pares (TEP)

Medirá el porcentaje de colaboradores que tienen la evaluación por pares en función de la CCAE.

7.5. Tasa de evaluaciones por superiores (TES)

Medirá el porcentaje de colaboradores que tienen la evaluación por supervisores en función de la CCAE.

7.6. Tasa mensual de aprobados

Porcentaje mensual de colaboradores que han aprobado el resumen de las evaluaciones (ponderado de las 3), aprobarán cuando tengan un promedio mayor a 13, se sacará en función al valor de la FLM (fuerza laboral mensual).

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Se recomienda hacer seguimiento de la vigencia de los contratos.
- Mantener en un archivo digital los resúmenes de las evaluaciones.

9. REFERENCIAS

GyM.SGC
Minera Barrick Misquichilca
ADEN.RRHH.PR01

Sistema de Gestión de Calidad de GyM
Proceso de Evaluación de desempeño
Proceso de Administración de Personal

10. ANEXOS A USAR

Formato de Evaluación
Cronograma de evaluaciones

(ADEN.RRHH.PR06.F01)
(ADEN.RRHH.PR06.F02)

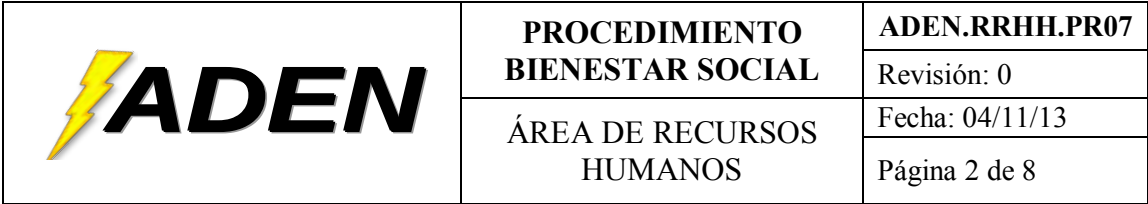
11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Formato de Evaluación	Colaborador	Recursos Humanos	Colaborador y área RRHH	Archivo colaborador	1 año

	PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL	ADEN.RRHH.PR07
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 8

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	5
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	5
	5.1.Identificación del cliente	5
	5.2.Infraestructura y ambiente de trabajo	5
	6.SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	5
	6.1.Seguro Médico	5
	6.2.Cobertura	6
	6.3.Exámenes médicos periódicos	6
	6.3.1.Colaboradores con vínculo laboral indefinido	6
	6.3.2.Colaboradores con vínculo laboral definido	6
	6.4.Campañas Familiares	6
	6.5.Apoyo Familiar	7
	6.6.Programa de sugerencias	7
7.	INDICADORES.....	7
8.	BUENAS PRÁCTICAS	8
9.	REFERENCIAS.....	8
10.	ANEXOS	8

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe Recursos Humanos	Gerente General



ADEN.RRHH.PR07

Fecha: 04/11/13

Página 2 de 8

[illegible]

Nº de
Revisión

O

	PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL	ADEN.RRHH.PR07
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los medios de apoyo brindados y financiados por ADEN, teniendo como objetivo el aumento de satisfacción de los colaboradores, permitiendo así mejorar su calidad de vida y tranquilidad en el ámbito personal y profesional.

2. ALCANCE

Abarca a todos los colaboradores que tiene ADEN.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Carpeta física con los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Ausencia

Es la acción de dejar de realizar actividades laborales por cierto período de tiempo, excepto períodos vacacionales.

Boleta de ausencia de personal (BAP)

Es el formato donde se indicará el motivo de ausencia, será evaluado por el área de recursos humanos para su posterior aprobación.

Carpeta

Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de ADEN, que contiene los documentos y registros del área.

Clima laboral

Ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Colaborador activo

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que mantiene un vínculo laboral activo con la empresa, en función a una fecha determinada.

	PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL	ADEN.RRHH.PR07
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 4 de 8

Colaborador cesado

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que dejó de mantener un vínculo laboral con la empresa, en función a una fecha determinada.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico para almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Documentación actualizada

Documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral

Denominación al conjunto total de colaboradores de ADEN EIRL.

Permiso CP

Tipo de ausencia donde el colaborador mantiene su remuneración. Abarca descansos médicos u alguna situación sujeta a evaluación por el área de recursos humanos.

Permiso SP

Tipo de ausencia donde el colaborador no mantiene sus beneficios de remuneración. Abarca alguna situación sujeta a evaluación por el área de recursos humanos.

Representante de Recursos Humanos

Persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración

Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un colaborador.

Suspensión

Es el período de tiempo en el cual un colaborador que deja de realizar sus actividades laborales por indicación de la empresa; se dará por motivos disciplinarios, es decir, en caso que el colaborador incumpla alguna norma; en este período el colaborador no recibirá algunos beneficios.

Vacaciones

Es el período de tiempo en el cual un colaborador deja de realizar sus actividades laborales, este período se asignará anualmente en función del tiempo que el

	PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL	ADEN.RRHH.PR07
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 5 de 8

colaborador lleve en la empresa, durante este periodo el trabajador recibe sus beneficios normales.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de ADEN	Jefe del área RRHH - ADEN	Gerente General	Colaborador
1	Inscripción en seguro médico	X	X		
2	Programación de exámenes médicos		X		X
3	Seguimiento de exámenes médicos	X			X
4	Realización de examen médico				X
5	Organización de campañas familiares		X	X	
6	Organización y seguimiento de apoyo familiar	X	X		X
7	Recojo mensual de sugerencias	X			
8	Evaluación mensual de sugerencias		X	X	
9	Premiación a colaborador con mejor sugerencia		X	X	X

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos los colaboradores de ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los colaboradores, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para atender a los colaboradores.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Seguro Médico

Los colaboradores que se encuentren bajo la modalidad de planilla, accederán a un seguro médico brindado por la empresa; en el caso de los colaboradores que se encuentren bajo otras modalidades de vínculos contractuales, el acceso al

	PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL	ADEN.RRHH.PR07
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 8

seguro médico dependerá de un acuerdo entre ADEN y el colaborador; el representante de ADEN para la realización de este acuerdo será el jefe del área de recursos humanos.

6.2. Cobertura

En caso que algún colaborador, sin importar el tipo de vínculo contractual, sufra un accidente en plena realización de actividades o sufra con el tiempo de una enfermedad laboral como consecuencia de las mismas, la empresa asumirá los gastos de hospitalización y rehabilitación hasta que el trabajador regrese a las condiciones iniciales de salud.

6.3. Exámenes médicos periódicos

La empresa realizará exámenes periódicos a todos los trabajadores se tendrán los siguientes casos:

6.3.1. Colaboradores con vínculo laboral indefinido

La empresa realizará un examen médico al inicio del vínculo laboral, posterior a este se realizará con una frecuencia de un año hasta el término del vínculo laboral donde se hará un examen médico de salida, siempre y cuando el tiempo respecto al anterior examen sea mayor a seis meses; los costos de estos exámenes médicos serán asumidos por la empresa.

El examen médico se realizará en un día considerado laborable, el colaborador regresará a realizar sus actividades laborales luego de la realización del mismo.

En caso de que en el examen médico posterior al año se encuentre algún mal o enfermedad producto de las actividades laborales, la empresa asumirá los gastos de recuperación.

El colaborador tendrá derecho a conocer los resultados de todos los exámenes médicos por los que pase mientras mantenga vínculo laboral con la empresa.

6.3.2. Colaboradores con vínculo laboral definido

La empresa realizará un examen médico al inicio del vínculo laboral o cuando el cliente lo solicite, esto dependerá de la actividad a realizar por el colaborador.

En caso de realizar el examen médico, este tendrá la validez de un año; se continúe o no el vínculo laboral. El costo del examen médico será asumido por ADEN.

6.4. Campañas Familiares

Cada 3 meses se organizarán charlas donde se dé a conocer las actividades que realizan los colaboradores, estas charlas estarán enfocadas principalmente a todos los familiares de los colaboradores, para que de esta manera conozcan el

	PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL	ADEN.RRHH.PR07
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 7 de 8

riesgo a los que están expuestos evitando cargarlos con tensiones y problemas familiares que puedan afectar en el nivel de concentración. Estas charlas se darán en las instalaciones de ADEN, estarán a cargo del área de recursos humanos y el área de seguridad; se brindará un refrigerio para los asistentes y todos los gastos serán cubiertos por la empresa.

6.5. Apoyo Familiar

Los familiares de los colaboradores tendrán acceso al servicio de consultoría psicológica, este servicio será canalizado a través del área de recursos humanos; coordinando la fecha de reunión. Podrán utilizar la asesoría psicológica una vez por mes, hasta la culminación del vínculo laboral del colaborador.

6.6. Programa de sugerencias

Se establecerá un programa de sugerencias, del cual podrán participar todos los colaboradores; mensualmente se recogerán las ideas depositadas en el buzón, las cuales serán evaluadas por parte del gerente general, administrador y jefe de recursos humanos, con la finalidad de establecer la factibilidad de su realización. Estas ideas pueden ser acerca de una mejora en temas de seguridad, abastecimiento o trabajo en campo; al colaborador que genere la mejor idea se le hará un reconocimiento y se le hará entrega de un premio.

7. INDICADORES

7.1. Tasa anual de exámenes médicos (TAEM)

Cantidad de exámenes médicos realizados en un año.

7.2. Tasa de campañas familiares (TCF)

Medirá la cantidad anual de campañas familiares realizadas.

7.3. Cantidad de accidentes laborales cubiertos(CALC)

Medirá la cantidad de accidentes laborales cubiertos por la empresa

7.4. Monto total de cobertura(MTC)

Cantidad de dinero cubierta por la empresa en caso de accidentes o enfermedades ocupacionales.

7.5. Tasa de asistencia a campañas familiares (TACF)

Medirá la cantidad de personas que asisten por cada campaña familiar.

TACF=Total de asistentes/TCF

	PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL	ADEN.RRHH.PR07
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 8 de 8

7.6. Tasa de anual de apoyo familiar (TAAF)

Medirá la cantidad de personas que han participado de este programa.

7.7. Cantidad anual de sugerencias (CAS)

Medirá la cantidad anual de sugerencias

7.8. Tasa de sugerencias por trabajador (TST)

Es la cantidad de sugerencias dadas por un trabajador.

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Fomentar participación familiar en las actividades que promueve la empresa.
- Fomentar el programa de sugerencias.
- Se recomienda realizar un convenio con algún laboratorio con la finalidad de lograr economías de escala por los exámenes.

9. REFERENCIAS

- GyM.SGC - Sistema de Gestión de Calidad de GyM
- ADEN.RRHH.PR010 - Proceso de Beneficios y Amonestaciones
- ADEN.RRHH.PR011 - Proceso de Desvinculaciones
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo <http://www.trabajo.gob.pe>
- D.S. N ° 012-92-TR (03.12.92)

10. ANEXOS

No aplica.

11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
----	----	----	----	----	----

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 12

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS	4
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO	5
	5.1. Identificación del cliente	5
	5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo	5
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	5
	6.1. Auditorías Internas	5
	6.2. Auditorías externas	9
7.	INDICADORES	11
7.1.	Cumplimiento de metas de indicadores (CMI)	11
7.2.	Cantidad de no conformidades por auditoría interna (CNCAI)	11
7.3.	Cantidad de no conformidades por auditoría externa (CNCAE)	11
8.	BUENAS PRÁCTICAS	11
9.	REFERENCIAS	12
10.	ANEXOS A USAR	12
11.	CONTROL DE REGISTROS	12

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe Recursos Humanos	Gerente General

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 3 de 12

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo realizar una auditoría tanto de ADEN como de sus subcontratistas, con la finalidad de resguardar riesgos relacionados al cumplimiento de la legislación laboral, de forma clara y precisa, permitiendo enfrentar futuros procesos de inspección por parte de las autoridades competentes.

2. ALCANCE

Abarca a ADEN, en las auditorías internas, subcontratistas que puede tener ADEN para una labor específica, se especificará en auditorías externas.

Abarca a una muestra del 25% de la fuerza laboral del período auditado.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Se refiere a la Carpeta física que contiene los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Boleta de ausencia de personal (BAP)

Es el formato donde se indicará el motivo de ausencia, será evaluado por el área de recursos humanos para su posterior aprobación.

Carpeta

Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de ADEN, que contiene los documentos y registros del área.

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Colaborador activo

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que mantiene un vínculo laboral activo con la empresa, en función a una fecha determinada.

Colaborador cesado

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que dejó de mantener un vínculo laboral con la empresa, en función a una fecha determinada.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 4 de 12

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico para almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral

Denominación al conjunto total de colaboradores de ADEN EIRL o de las empresas que brindan algún servicio a ADEN.

No conformidad

Característica que se le asigna a un punto evaluado, luego de cerciorarnos que no cumple con unos parámetros establecidos.

Período Auditado

Será el período en el cual se hará una auditoría, lo hemos establecido cada 3 meses.

Representante de Recursos Humanos

Cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración

Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un colaborador.

Suspensión

Es el período de tiempo en el cual un colaborador que deja de realizar sus actividades laborales por indicación de la empresa; se dará por motivos disciplinarios, es decir, en caso que el colaborador incumpla alguna norma; en este período el colaborador no recibirá algunos beneficios.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de ADEN	Jefe del área RRHH - ADEN	Gerente General	Empresa subcontratista
1	Planeamiento de Auditorías Internas		X	X	
2	Planeamiento de Auditorías Externas		X		X

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 5 de 12

3	Comunicación y Preparación de Auditoría Externa		X		X
4	Preparación de Auditoría Interna	X	X		
5	Realización de Auditoría Interna		X	X	
6	Realización de Auditoría Externa		X		X
7	Realización de Informe de Auditoría Interna	X	X		
8	Seguimiento y subsanación de no conformidades	X	X	X	
9	Realización de Informe de Auditoría Externa		X		X
10	Seguimiento y subsanación de no conformidades		X		X

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente de las auditorías internas a todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

Se considerará como cliente de las auditorías externas a todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los colaboradores, una base de datos con los subcontratistas, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para atender a los colaboradores y subcontratistas.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Auditorías Internas

En estas auditorías se velará por el cumplimiento de la legislación laboral por parte de ADEN, se realizarán con una periodicidad de 3 meses y será realizado por gerencia general en conjunto al jefe de recursos humanos.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 12

6.1.1. Planificación de la auditoría

El jefe recursos humanos planeará 4 auditorías anuales, a fin del mes de marzo, a fin del mes de junio, a fin del mes de septiembre y a fin del mes de diciembre.

6.1.2. Preparativos para la auditoría

El área de recursos humanos preparará la documentación necesaria para la realización de la auditoría.

6.1.3. Puntos a revisar

6.1.3.1. Revisión de indicadores

A inicio de año se reunirán gerencia general y el jefe de recursos humanos para trazar unos objetivos de cada indicador para los procesos de recursos humanos.

En cada auditoría se revisarán como van los indicadores, esto con la finalidad de ver los puntos de falla en el área y así establecer planes de mejora. Los indicadores que se encuentren bien se tomarán como modelo para aquellos que se presentan deficientes.

6.1.3.2. Fuerza laboral

Se tomará una muestra del 25% del total de la fuerza laboral del período auditado, esta debe contener los nombres de todos los colaboradores activos, sus cargos, así como las fechas de inicio y fin de contrato, se maneja el formato ADEN.RRHH.PR03.F04 (Formato de Fuerza Laboral). Se levantará una no conformidad en los siguientes casos:

- Cuando en el formato de fuerza laboral se encuentre a un colaborador que ya no se encuentre laborando en la empresa. La actividad correctiva será la de verificar en los documentos de desvinculaciones y actualizar la fuerza laboral para el siguiente periodo auditado.
- Cuando en el formato de fuerza laboral no se encuentre registrado a un colaborador que si se encuentra trabajando en ADEN. La actividad correctiva será la de verificar el proceso de administración de personal si es que el trabajado se encuentra incorporado y con su documentación vigente, en caso de ser así se corregirá la fuerza laboral.

6.1.3.3. Contrato de trabajadores

De la muestra extraída inicialmente, se verificará que tengan el cargo de recepción firmado y archivado, así como que ya hayan sido registrados en el ministerio de trabajo.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 7 de 12

Si de la muestra extraída se tiene al menos un elemento que incumple con los puntos establecidos en ley como en los procesos de recursos humanos de ADEN se procederá a levantar una no conformidad.

6.1.3.4. Remuneración

De la muestra extraída se evaluarán las boletas de pago, en estas se revisarán que estén correctamente los datos del colaborador, la descripción de los pagos y descuentos, el periodo y fecha de pago. Se tendrá una boleta de pago firmada por el colaborador como cargo, que se archivará en el file correspondiente.

En caso de no tener la boleta de pago de alguno de los colaboradores se levantará una no conformidad, se subsanará entregándosela al colaborador y colocándola en el archivo correspondiente.

En caso de que alguna boleta este errónea se procederá a levantar una no conformidad, para subsanarla se realizará la boleta correcta, se entregará al colaborador y se archivará el cargo.

6.1.3.5. Período Vacacional

Se revisará que se tenga el cronograma de vacaciones planteado a inicios de año, formato ADEN.RRHH.PR03.F03 (Cronograma de Vacaciones). De la muestra extraída se evaluará sus períodos vacacionales revisando los formatos ADEN.RRHH.PR03.F02 (Formato de manejo de Vacaciones), ADEN.RRHH.PR03.F01 (Boleta de Ausencia de personal); los puntos a evaluar son:

- Cumplimiento de períodos vacacionales, tener en cuenta el formato ADEN.RRHH.PR03.F02 (Formato de manejo de Vacaciones), ya que en este irán registrados los periodos vacacionales reales. Se levantará una no conformidad cuando no se haya cumplido con el período correspondiente a lo que dicta la normativa legal.
- Pago de período vacacional, según lo normado a ley debe ser antes del día de inicio del mismo, de no ser así se levantará una no conformidad y se subsanará evitando la repetición de esta acción con otros colaboradores.

6.1.3.6. Compensación de Tiempo de Servicio (CTS)

De la muestra extraída se evaluará el pago de las compensaciones de tiempo de servicios correspondientes, se tendrá en cuenta el pago anterior a la fecha establecida. En caso que no se cumpla se levantará una no conformidad, se subsanará al momento de realizar el pago y evitando la repetición de la falta a futuras auditorías.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 8 de 12

6.1.3.7. Reglamento Interno de trabajo

De la muestra extraída se verificará que todos los colaboradores hayan recibido el Reglamento Interno de Trabajo de ADEN, para esto se verificará en las hojas de cargo de los files personales. En caso que la mitad de la muestra no cuente con la hoja de cargo firmada se levantará una no conformidad, se subsanará haciendo firmar las hojas de cargo y archivándolas en los files personales de cada colaborador.

6.1.3.8. Seguros

De la muestra extraída se verificará que cuenten con el seguro correspondiente, SCTR (Seguro contra trabajo riesgoso). Basta que uno no cuente con este seguro para levantar una no conformidad, se subsanará inscribiendo al trabajador si es que no lo estuviese, o teniendo la documentación que avale la tenencia del mismo.

6.1.3.9. Horario de Trabajo

Se evaluará que el horario de trabajo se encuentre en un lugar visible para todos los colaboradores, se actualizará en caso de algún cambio.

6.1.3.10. Desvinculaciones

Del período auditado se tomarán a dos colaboradores que hayan dejado de trabajar para ADEN, se evaluarán temas de beneficios correspondientes, así como la documentación que avale el término del vínculo laboral. Se levantará una no conformidad en caso de no cumplir algún requisito establecido, se subsanará cumpliendo lo normado y documentándolo.

6.1.4. Informe de auditoría

Luego de realizada la auditoría se realizará un informe donde se indicarán todas las no conformidades detectadas y las acciones correctivas a tomar para subsanarlas. Se trabajará con el formato ADEN.RRHH.PR08.F01 (Formato Auditoría), la parte de Auditoría Interna.

6.1.5. Seguimiento de la auditoría

Una semana después de la auditoría se programará una reunión entre gerencia general y el jefe de recursos humanos con la finalidad de ver el desarrollo de las acciones correctivas indicadas en el Informe. Se trabajará con el formato ADEN.RRHH.PR08.F02 (Formato de Registro de Auditorías).

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 9 de 12

6.2. Auditorías externas

En estas auditorías se velará por el cumplimiento de la legislación laboral por parte de empresas subcontratadas por ADEN para la realización de una actividad, se realizarán con una periodicidad de 3 meses o al término de la actividad y será realizado por el jefe del área de recursos humanos junto a un representante de la empresa auditada.

6.2.1. Planificación de la auditoría

El jefe recursos humanos planeará 4 auditorías anuales, a fin del mes de marzo, a fin del mes de junio, a fin del mes de septiembre y a fin del mes de diciembre de las subcontratas que laboren para ADEN, en caso que el número de contrata sea mayor a 5 se elegirán aleatoriamente al 50% de las mismas. En caso que el período de trabajo de una contrata sea menor al de período auditado se realizará al termino de su vínculo laboral con ADEN.

6.2.2. Comunicación de auditoría

El jefe de recursos humanos de ADEN se comunicará con el encargado de la empresa subcontratista para indicarle la fecha de realización de la auditoría, así como la documentación necesaria para la misma.

6.2.3. Preparativos para la auditoría

El área de recursos humanos preparará un ambiente propicio a la auditoría donde se reunirá con los encargados de la empresa auditada.

6.2.4. Puntos a revisar

6.2.4.1. Fuerza laboral

Se tomará una muestra del 25% del total de la fuerza laboral que estén realizando actividades para ADEN, dentro del período auditado, esta debe contener los nombres de todos los colaboradores activos, sus cargos, así como las fechas de inicio y fin de contrato, se tomará como referencia el formato ADEN.RRHH.PR03.F04 (Formato de Fuerza Laboral). Se levantará una no conformidad en los siguientes casos:

- Cuando en el formato de fuerza laboral se encuentre a un colaborador que ya no se encuentre laborando en la empresa.
- Cuando en el formato de fuerza laboral no se encuentre registrado a un colaborador que si se encuentra trabajando en la empresa subcontratista.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 10 de 12

6.2.4.2. Contrato de trabajadores

De la muestra extraída inicialmente, se verificará que tengan el cargo de recepción firmado y archivado, así como que ya hayan sido registrados en el ministerio de trabajo.

Si de la muestra extraída se tiene que al menos un contrato no cumple con las normativas legales, se procederá a levantar una no conformidad.

6.2.4.3. Remuneración

De la muestra extraída se evaluarán las boletas de pago, en estas se revisarán que estén correctamente los datos del colaborador, la descripción de los pagos y descuentos, el periodo y fecha de pago.

En caso de no tener la boleta de pago de alguno de los colaboradores se levantará una no conformidad.

En caso de que alguna boleta este errónea se procederá a levantar una no conformidad.

6.2.4.4. Período Vacacional

Se revisará que la empresa subcontratista tenga un cronograma de vacaciones planteado. De la muestra extraída se evaluará sus períodos vacacionales revisando, los puntos a evaluar son:

- Cumplimiento de períodos vacacionales con lo correspondiente a lo que dicta la normativa legal.
- Pago de período vacacional, según lo normado a ley debe ser antes del día de inicio del mismo, de no ser así se levantará una no conformidad.

6.2.4.5. Compensación de Tiempo de Servicio (CTS)

De la muestra extraída se evaluará el pago de las compensaciones de tiempo de servicios correspondientes, se tendrá en cuenta el pago anterior a la fecha establecida, en caso que no se cumpla se levantará una no conformidad.

6.2.4.6. Seguros

De la muestra extraída se verificará que cuenten con el seguro correspondiente, SCTR (Seguro contra trabajo riesgoso). Basta que uno no cuente con este seguro para levantar una no conformidad.

6.2.4.7. Horario de Trabajo

Se evaluará que el horario de trabajo se encuentre en un lugar visible para todos los colaboradores, se actualizará en caso de algún cambio.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 11 de 12

6.2.4.8. Desvinculaciones

Del período auditado se tomarán a dos colaboradores que hayan dejado de trabajar para la empresa subcontratista, se evaluarán temas de beneficios correspondientes, así como la documentación que avale el término del vínculo laboral. Se levantará una no conformidad en caso de no cumplir algún requisito establecido. Se trabajará con el formato ADEN.RRHH.PR08.F01 (Formato Auditoría), la parte de Auditoría Externa.

6.2.5. Informe de auditoría

Luego de realizada la auditoría se realizará un informe donde se indicarán todas las no conformidades detectadas y las acciones correctivas a tomar para subsanarlas. Este informe será realizado por el jefe de recursos humanos y enviado al día siguiente de la auditoría a la persona encargada de la empresa subcontratista

6.2.6. Seguimiento de la auditoría

Una semana después de la auditoría se programará una reunión entre el jefe de recursos humanos y el encargado de la empresa subcontratista con la finalidad de ver el estado de las subsanaciones. Se trabajará con el formato ADEN.RRHH.PR08.F02 (Formato de Registro de Auditorías).

7. INDICADORES

7.1. Cumplimiento de metas de indicadores (CMI)

Medirá el porcentaje de cumplimiento de los indicadores en función a las metas establecidas, se tendrá uno por auditoría.

7.2. Cantidad de no conformidades por auditoría interna (CNCAI)

Indicará la cantidad de no conformidades encontradas por cada auditoría interna. (No conformidades / auditoría)

7.3. Cantidad de no conformidades por auditoría externa (CNCAE)

Indicará la cantidad de no conformidades encontradas por cada auditoría externa. (No conformidades / auditoría)

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Ser lo más objetivo posible en la realización de las auditorías.
- Se recomienda hacer seguimiento a las no conformidades encontradas con la finalidad de subsanarlas lo antes posible.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA LABORAL	ADEN.RRHH.PR08
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 12 de 12

9. REFERENCIAS

- GyM.SGC - Sistema de Gestión de Calidad de GyM
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Reclutamiento y Selección
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Administración de Personal
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Auditorías Laborales
- ADEN.RRHH.PR01 - Proceso de Reclutamiento, Selección e Incorporación
- ADEN.RRHH.PR09 - Proceso de Capacitación y Desarrollo.
- ADEN.RRHH.PR10 - Proceso de Beneficios y Amonestaciones
- ADEN.RRHH.PR11 - Proceso de Desvinculaciones
- LEY N° 29497 – Ley Procesal del Trabajo

10. ANEXOS A USAR

Formato de Auditoría	(ADEN.RRHH.PR08.F01)
Formato de registro de auditoría	(ADEN.RRHH.PR08.F02)

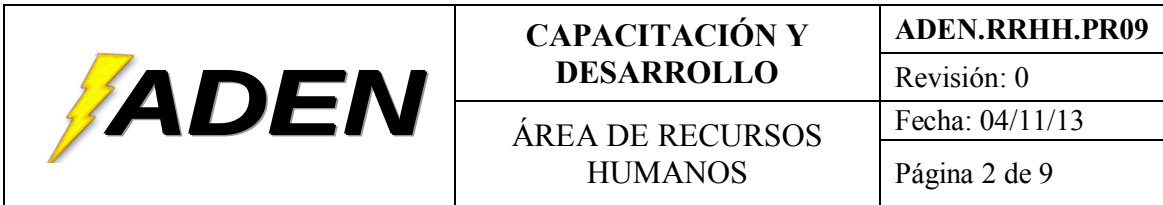
11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Formato de Auditoría	Número / Fecha	Recursos Humanos	Área RRHH	Archivo RRHH	1 año
Registro de auditorías	Número / Fecha	Recursos Humanos	Área RRHH	Archivo RRHH	1 año

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	ADEN.RRHH.PR09
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 9

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	5
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	5
	5.1.Identificación del cliente	5
	5.2.Infraestructura y ambiente de trabajo	5
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	5
	6.1.Desarrollo Personal	5
	6.1.1.Asesoría Psicológica	5
	6.1.2.Cursos	6
	6.2.Desarrollo Profesional	6
	6.2.1.Capacitaciones dadas por ADEN.	6
	6.2.2.Capacitaciones Solicitadas por colaboradores	7
7.	INDICADORES	8
	7.1.Cantidad de capacitaciones por año (CCA)	8
	7.2.Tasa de realización de capacitaciones (TRC)	8
	7.3.Tasa de asistencia asesoría psicológica (TAAP)	8
	7.4.Tasa de asistencia a capacitaciones (TAC)	8
	7.5.Costo total de capacitación (CTC)	8
8.	BUENAS PRÁCTICAS	8
9.	REFERENCIAS.....	9
10.	ANEXOS A USAR.....	9

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe Recursos Humanos	Gerente General



HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

[illegible]

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	ADEN.RRHH.PR09
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para fomentar el desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores de ADEN, así como la posibilidad de capacitaciones en temas específicos que permitan un mejor desarrollo de sus actividades.

2. ALCANCE

Abarca a todos los colaboradores que pertenecen a ADEN.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Carpeta física que contiene los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Ausencia

Es la acción de dejar de realizar actividades laborales por cierto período de tiempo, excepto períodos vacacionales.

Boleta de ausencia de personal (BAP)

Es el formato donde se indicará el motivo de ausencia, será evaluado por el área de recursos humanos para su posterior aprobación.

Capacitación interna

Se refiere a toda capacitación que es dictada por un miembro de ADEN.

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Colaborador activo

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que mantiene un vínculo laboral activo con la empresa, en función a una fecha determinada.

Colaborador cesado

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que dejó de mantener un vínculo laboral con la empresa, en función a una fecha determinada.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	ADEN.RRHH.PR09
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 4 de 9

Contenedor de archivos personales

Lugar físico destinado a almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Desarrollo personal

Conjunto de acciones que llevan a la persona a mejorar en temas emocionales, de liderazgo, responsabilidad, entre otros.

Desarrollo profesional

Conjunto de acciones que llevan a la persona a mejorar en temas profesionales.

Documentación actualizada

Se refiere a la documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Fuerza laboral

Denominación al conjunto total de colaboradores de ADEN EIRL.

Permiso CP

Tipo de ausencia donde el colaborador mantiene su remuneración. Abarca descansos médicos u alguna situación sujeta a evaluación por el área de recursos humanos.

Permiso SP

Tipo de ausencia donde el colaborador no mantiene sus beneficios de remuneración. Abarca alguna situación sujeta a evaluación por el área de recursos humanos.

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración

Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un colaborador.

Suspensión

Es el período de tiempo en el cual un colaborador que deja de realizar sus actividades laborales por indicación de la empresa; se dará por motivos disciplinarios, es decir, en caso que el colaborador incumpla alguna norma; en este período el colaborador no recibirá algunos beneficios.

Vacaciones

Es el período de tiempo en el cual un colaborador deja de realizar sus actividades laborales, este período se asignará anualmente en función del tiempo que el colaborador lleve en la empresa, durante este periodo el trabajador recibe sus beneficios normales.

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	ADEN.RRHH.PR09
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 5 de 9

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de ADEN	Jefe de área RRHH - ADEN	Jefe de área	Gerente General	Colaborador
1	Coordinar asesoría psicológica.		X		X	X
2	Elaboración de cronograma de capacitaciones		X	X	X	
3	Realización de solicitud de capacitación					X
4	Recepción de solicitudes de capacitación	X				
5	Evaluar y aprobar solicitudes de capacitación		X	X	X	
6	Realización de BAP's y archivo en files de colaboradores	X	X			
12	Seguimiento de indicadores e informes	X	X			

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizarlo será: Una computadora con acceso a internet, correo electrónico, base de datos de colaboradores, teléfono, ambiente para almacenar documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Desarrollo Personal

Abarcará todas las actividades que conlleven a la mejora de los colaboradores en el aspecto personal. Para ello ADEN brindará a sus colaboradores las herramientas y servicios necesarios para lograr esta mejora.

6.1.1. Asesoría Psicológica

ADEN contará con el apoyo esporádico de un profesional en el aspecto psicológico, quien atenderá las consultas que los colaboradores puedan realizar.

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	ADEN.RRHH.PR09
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Revisión: 0
		Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 9

Se programará a todos los colaboradores para que cada uno tenga una charla de manera bimestral, así mismo de manera bimestral se programará una charla grupal para todos los colaboradores.

El representante de recursos humanos se encargará de controlar la asistencia de los colaboradores.

6.1.2. Cursos

En función a las necesidades que tengan los colaboradores y a la situación de la empresa tanto en clima laboral como financiera se evaluará la posibilidad de fomentar cursos ya sea dentro o fuera de las instalaciones de ADEN.

6.2. Desarrollo Profesional

Abarcará todas las actividades que conlleven a la mejora de los colaboradores en el aspecto profesional. Para ello ADEN brindará a sus colaboradores la posibilidad de realizar capacitaciones respecto a un tema específico para mejorar el desempeño en sus actividades laborales.

6.2.1. Capacitaciones dadas por ADEN.

Se realizará un cronograma anual de las capacitaciones que tendrán los colaboradores, abarcarán las capacitaciones internas y externas, este cronograma será manejado por el área de recursos humanos mediante el formato ADEN.RRHH.PR09.F01 (cronograma de capacitaciones), se actualizará de manera mensual y se dará a conocer a los colaboradores.

Las capacitaciones internas serán aquellas dictadas por los mismos colaboradores, se coordinará con el encargado para el establecimiento de la fecha y temática.

Las capacitaciones externas serán aquellas dictadas por personas ajenas a ADEN, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.

Actividades para una capacitación interna:

- Según lo planificado en el cronograma a inicios de años, se coordinará con el área o persona encargada de dictarla 7 días antes de la fecha programada.
- Coordinar con todas las áreas la disponibilidad de los colaboradores para la fecha programada, en caso de no haber disponibilidad de los colaboradores se verá la posibilidad de un cambio de fecha, de tal manera que se asegure la asistencia de la mayoría de los colaboradores.
- Una vez aprobada la fecha, el representante de recursos humanos separará un ambiente dentro de la empresa para la realización de la capacitación y se asegurará de la disponibilidad de los materiales y equipos a utilizar.
- Un día antes de la fecha de la capacitación, el representante de recursos humanos se encargará de informar a los colaboradores la realización de la misma.

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	ADEN.RRHH.PR09
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 7 de 9

- El día de la capacitación, el representante de recursos humanos llevará el control de asistencia de los colaboradores.
- Posterior a la capacitación el área de recursos humanos emitirá un certificado a los asistentes, la emisión de este certificado dependerá del tipo y duración de la capacitación.

Actividades para una capacitación externa:

- Según lo planificado en el cronograma a inicios de años, se coordinará con la persona encargada de dictarla 7 días antes de la fecha programada.
- Coordinar con todas las áreas la disponibilidad de los colaboradores para la fecha programada, en caso de no haber disponibilidad de los colaboradores se verá la posibilidad de un cambio de fecha, de tal manera que se asegure la asistencia de la mayoría de los colaboradores.
- Una vez aprobada la fecha, el representante de recursos humanos separará un ambiente dentro de la empresa o fuera de ésta para realizar la capacitación y se asegurará de la disponibilidad de los materiales y equipos a utilizar.
- Un día antes de la fecha de la capacitación, el representante de recursos humanos se encargará de informar a los colaboradores la realización de la misma.
- El día de la capacitación, el representante de recursos humanos llevará el control de asistencia de los colaboradores.
- Posterior a la capacitación el área de recursos humanos emitirá un certificado a los asistentes, la emisión de este certificado dependerá del tipo y duración de la capacitación.

6.2.2. Capacitaciones Solicitadas por colaboradores

Los colaboradores mediante el formato ADEN.RRHH.PR09.F02 (Solicitud de Capacitación) presentarán una solicitud al área de recursos humanos para indicar su participación en una capacitación; en ésta indicarán fecha de inicio, fecha de fin, duración, lugar y solicitar el posible apoyo económico de la empresa.

El área de recursos humanos evaluará la solicitud del colaborador y podrán darse los siguientes casos:

- Aprobar la ausencia del colaborador en los días de capacitación justificando la falta; los días no laborados el trabajador podrá recuperarlos con otras jornadas, podrán ser descontados de su período vacacional o descontados de su remuneración, esto se acordará entre el colaborador y el área de recursos humanos. Para esta situación la empresa no aportará económicamente. El representante de recursos humanos se encargará a su vez de llenar el formato ADEN.RRHH.PR03.F01 (Boleta de Ausencia de personal - BAP) y colocarlo en el archivo personal del colaborador.
- Aprobar la ausencia del colaborador en los días de capacitación justificando la falta; los días no laborados el trabajador podrá recuperarlos con otras

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	ADEN.RRHH.PR09
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13 Página 8 de 9

jornadas, podrán ser descontados de su período vacacional o descontados de su remuneración, esto se acordará entre el colaborador y el área de recursos humanos. Para esta situación la empresa aportará económicamente en función a lo acordado entre el colaborador y la empresa, este aporte será en función al costo total y relevancia de esta capacitación con el desarrollo de las actividades en beneficio de la empresa. . El representante de recursos humanos se encargará a su vez de llenar el formato ADEN.RRHH.PR03.F01 (Boleta de Ausencia de personal - BAP) y colocarlo en el archivo personal del colaborador.

- Aprobar la ausencia del colaborador en los días de capacitación justificando la falta; los días no laborados el trabajador podrá recuperarlos con otras jornadas, podrán ser descontados de su período vacacional o descontados de su remuneración, esto se acordará entre el colaborador y el área de recursos humanos. Para esta situación la empresa realizará un crédito al colaborador para el pago de la capacitación, la devolución será por medio de descuentos en la remuneración del colaborador. . El representante de recursos humanos se encargará a su vez de llenar el formato ADEN.RRHH.PR03.F01 (Boleta de Ausencia de personal - BAP) y colocarlo en el archivo personal del colaborador.

7. INDICADORES

7.1. Cantidad de capacitaciones por año (CCA)

Medirá la cantidad de capacitaciones realizadas a lo largo del año.

7.2. Tasa de realización de capacitaciones (TRC)

Medirá el porcentaje de realización de las capacitaciones

7.3. Tasa de asistencia asesoría psicológica (TAAP)

Medirá el porcentaje de asistencia de los colaboradores a las asesorías psicológicas individuales y grupales.

7.4. Tasa de asistencia a capacitaciones (TAC)

Medirá el porcentaje de asistencia de los colaboradores a las capacitaciones sin considerar asesorías psicológicas.

7.5. Costo total de capacitación (CTC)

Es el valor anual detallado de los costos de las capacitaciones, incluye asesoría psicológica.

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Se recomienda hacer seguimiento a las asesorías psicológicas con la finalidad de obtener una alta tasa de asistencia por parte de los colaboradores.

	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	ADEN.RRHH.PR09
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 9 de 9

- Realizar el cronograma de capacitaciones como máximo hasta la segunda semana del mes de enero de cada año.
- Manejar registros de asistencia a todas las capacitaciones.

9. REFERENCIAS

- GyM.SGC - Sistema de Gestión de Calidad de GyM
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Administración de Personal
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Incorporación
- ADEN.RRHH.PRR03 - Proceso de Administración de Personal
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo <http://www.trabajo.gob.pe>
- D.S. N ° 012-92-TR (03.12.92)

10. ANEXOS A USAR

Cronograma de capacitaciones
Solicitud de capacitación

(ADEN.RRHH.PR09.F01)
(ADEN.RRHH.PR09.F02)

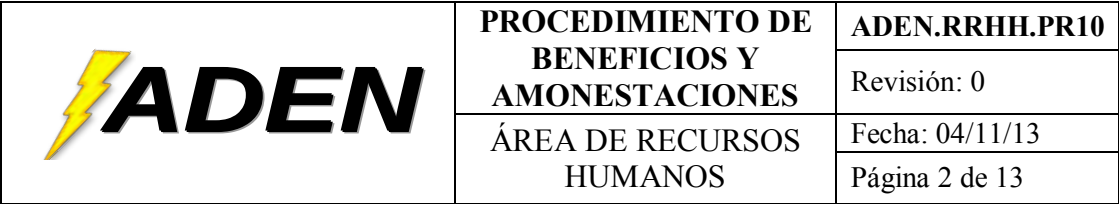
11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Solicitud de Capacitación	Colaborador / fecha	Área de recursos humanos	Colaborador / Área de RRHH	Archivo colaborador	1 año

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 13

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	5
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	5
	5.1.Identificación del cliente	5
	5.2.Infraestructura y ambiente de trabajo	6
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	6
	6.1. .Préstamos	6
	6.1.1.Préstamo de herramientas y equipos	6
	6.1.2.Préstamos en efectivo	7
	6.2.Adelanto de Remuneración	8
	6.3.Premio al colaborador del mes	9
	6.4.Actividades en fechas especiales	9
	6.5.Amonestaciones	9
	6.5.1.Amonestación verbal	
	¡Error! Marcador no definido.	
	6.5.2.Amonestación escrita	10
	6.5.3.Suspensión	10
	6.5.4.Separación definitiva	11
7.	INDICADORES.....	12
8.	BUENAS PRÁCTICAS	12
9.	REFERENCIAS.....	13
10.	ANEXOS A USAR.....	13

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:



**PROCEDIMIENTO DE
BENEFICIOS Y
AMONESTACIONES**

**ÁREA DE RECURSOS
HUMANOS**

Página 2 de 13

Elaborador	Jefe Recursos Humanos	Gerente General
------------	-----------------------	-----------------

[illegible]

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 3 de 13

--	--	--	--

1. OBJETIVO

Establecer el nivel de sanciones en función a la falta cometida por un colaborador, así como los beneficios que pueden recibir por parte de ADEN.

2. ALCANCE

Abarca a todos los colaboradores que tiene ADEN.

3. DEFINICIONES

Amonestación verbal

Medida aplicable cuando la falta, a criterio del Jefe o supervisor, es de carácter leve. Será impuesta por el Jefe o supervisor inmediato del colaborador, debiendo comunicar dicha amonestación al área de recursos humanos.

Amonestación escrita

Es la medida correctiva aplicable cuando hay reincidencia en las faltas leves o cuando éstas revisten cierta gravedad por los daños y perjuicios que originan. Esta sanción será impuesta por el área de recursos humanos.

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Se refiere a la Carpeta física que contiene los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Ausencia

Es la acción de dejar de realizar actividades laborales por cierto período de tiempo, excepto períodos vacacionales.

Boleta de ausencia de personal (BAP)

Es el formato donde se indicará el motivo de ausencia, será evaluado por el área de recursos humanos para su posterior aprobación.

Clima laboral

Ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 4 de 13

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Contenedor de archivos personales

Lugar físico para almacenar los archivos personales de los colaboradores activos.

Documentación actualizada

Documentación vigente, su vigencia dependerá del tipo de documento.

Permiso CP

Tipo de ausencia donde el colaborador mantiene su remuneración. Abarca descansos médicos u alguna situación sujeta a evaluación por el área de recursos humanos.

Permiso SP

Tipo de ausencia donde el colaborador no mantiene sus beneficios de remuneración. Abarca alguna situación sujeta a evaluación por el área de recursos humanos.

Representante de Recursos Humanos

Es cualquier persona perteneciente al área de Recursos Humanos de la empresa ADEN, que se hará cargo de realizar las actividades concernientes a los procesos del área.

Remuneración

Es el pago periódico dado como contraprestación al servicio brindado por un colaborador.

Reposición

Acción de reemplazar algún equipo y/o herramienta por otro de similares características.

Separación definitiva

Es la sanción que se aplica por la comisión de una falta grave, previa investigación, en esta se separa definitivamente al colaborador de la empresa, concluyendo todo vínculo laboral con ADEN.

Suspensión

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 5 de 13

Es el período de tiempo en el cual un colaborador que deja de realizar sus actividades laborales por indicación de la empresa; se dará por motivos disciplinarios, es decir, en caso que el colaborador incumpla alguna norma; en este período el colaborador no recibirá algunos beneficios.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de ADEN	Jefe del área RRHH - ADEN	Jefe de Logística	Gerente General	Colaborador
1	Aprobación de Préstamos en efectivo				X	
2	Seguimiento de Préstamos en efectivo	X	X		X	
3	Solicitud de Préstamo en efectivo					X
4	Solicitud de Adelanto de Remuneración					X
5	Aprobación de Adelanto de Remuneración		X			
6	Seguimiento de Adelanto de Remuneración	X	X			
7	Solicitud de Préstamo de Equipos y/o herramientas					X
8	Aprobación de Préstamo de Equipos y/o herramientas menores a s/. 1000			X		
9	Aprobación de Préstamo de Equipos y/o herramientas mayores a s/. 1000			X	X	
10	Seguimiento de Préstamos	X	X			
11	Inspección de préstamos al ser devueltos			X		
12	Evaluación de amonestación		X		X	
13	Informe y seguimiento de amonestación	X	X			

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente

Se considerará como cliente a todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 13

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los colaboradores, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para atender a los colaboradores.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Préstamos

Considera préstamos a los colaboradores por parte de la empresa, abarca préstamos de equipos, herramientas y dinero en función a la disponibilidad que tenga ADEN y a lo solicitado por el colaborador.

6.1.1. Préstamo de herramientas y equipos

El colaborador podrá solicitar el préstamo de herramientas y/o equipos, la aprobación se dará por el gerente general o por el jefe de logística en conjunto con el jefe de recursos humanos, para llevarse a cabo se realizarán los siguientes pasos:

- El colaborador por medio de una solicitud indicará la herramienta y/o equipo a pedir, la fecha de pedido, tiempo de préstamo, así como la responsabilidad asumida en caso de daño, pérdida o robo del equipo y/o herramienta.
- El colaborador presentará la solicitud al área de recursos humanos y ésta se encargará de evaluarla en conjunto con la gerencia general o la jefatura de logística según sea el valor de lo indicado en la solicitud.
- El área de recursos humanos coordinará con gerencia general en el caso de equipos o herramientas cuyo costo sea mayor a 1000 soles, gerencia evaluará su aprobación y lo indicará a logística, a su vez logística evaluará si lo solicitado por el colaborador está disponible y que no afecte el desempeño de actividades de la empresa. Para equipos y/o herramientas cuyo costo sea menor a 1000 soles la aprobación será dada por el jefe del área de logística.

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 7 de 13

- En caso de aprobación por el área de logística, esta lo comunicará a recursos humanos para que se le indique al colaborador la aceptación de su pedido.
- En caso de desaprobación por el área de logística por no disponibilidad de equipo y/o herramienta se comunicará con recursos humanos indicando las posibles fechas de préstamo, conocido esto el área de recursos humanos le indicará al colaborador las fechas de disponibilidad para que decida si continua con su solicitud.
- De continuar con la solicitud, el colaborador se acercará a la oficina de recursos humanos para indicarlo y recoger el equipo y/o herramienta solicitada, firmará un cargo que certifique la entrega y las condiciones de la misma.
- Cumplida la fecha indicada e la solicitud, el colaborador procederá a devolver el equipo y/o herramienta; el área de logística verificará que el estado sea el mismo que fue al ser entregado y dará el visto bueno al área de recursos humanos, la cual archivará la solicitud en el archivo personal del colaborador.
- En caso que al momento de ser devuelta la herramienta y/o equipo se note algún daño, se valorizará el mismo y se procederá a realizar el descuento en la remuneración del colaborador.
- En caso de pérdidas por cualquier motivo el colaborador asumirá el costo del equipo y/o herramienta, el cual será devuelto en función al acuerdo que se llegue con el área de recursos humanos; podrá ser la reposición, devolución en dinero o descuento de remuneración.
- En caso de robo, el colaborador realizará la denuncia correspondiente en la entidad policial de la jurisdicción, luego se acercará a la oficina de recursos humanos para indicar la situación y llegar a un acuerdo para la devolución; se contemplan dos situaciones, asumir el 50% del valor de lo robado y el otro 50% será asumido por ADEN, o de llegar a un acuerdo para establecer el porcentaje de devolución.

6.1.2. Préstamos en efectivo

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 8 de 13

El colaborador podrá solicitar el préstamo de dinero en efectivo, la aprobación se dará por el gerente general, será para montos mayores a 500 soles y estará sujeta a una tasa de interés de 5% TEA:

- El colaborador por medio de una solicitud indicará la cantidad a necesitar, la fecha de pedido, fecha de devolución, así como la responsabilidad asumida que en caso de no devolver el monto sea descontado de sus remuneraciones.
- El colaborador presentará la solicitud a gerencia general, esta evaluará la aprobación de la misma, comunicándole la decisión al área de recursos humanos para que se le dé a conocer la decisión al colaborador.
- En caso de aprobación se procederá a entregarle el monto solicitado al colaborador, firmando un compromiso de devolución que será entregado al área de recursos humanos; en este compromiso se indicará la fecha de devolución, así como el mecanismo del mismo. La devolución podrá ser en efectivo (en un solo monto o en una cantidad de cuotas, esto se acordará previamente al préstamo), o por medio de descuentos en la remuneración del colaborador.
- En caso que el colaborador deje de laborar sin haber terminado de cancelar, el monto faltante se retendrá de sus beneficios laborales.
- Una vez terminado de cancelar el monto prestado se archivará la solicitud en el archivo personal del colaborador.

6.2. Adelanto de Remuneración

El colaborador podrá solicitar el adelanto de su remuneración, la aprobación será dada por el jefe de recursos humanos y aplica para montos menores a 500 soles, se tendrán los siguientes pasos:

- El colaborador por medio de una solicitud indicará la cantidad a adelantar y la modalidad de descuento
- El colaborador presentará la solicitud al área de recursos humanos, esta evaluará la aprobación de la misma, comunicándole la decisión al colaborador.

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 9 de 13

- En caso de aprobación se procederá a entregarle el monto solicitado al colaborador, firmando un compromiso de descuento que será entregado al área de recursos humanos; en este compromiso se indicará la forma de descuento.
- Una vez terminado los descuentos se procederá a archivar la solicitud en el archivo personal del colaborador.
- En caso que el colaborador deje de laborar sin haber terminado de cancelar, el monto faltante se retendrá de sus beneficios laborales.

6.3. Premio al colaborador del mes

Mensualmente se procederá a entregar un premio denominado “colaborador del mes”, en este programa se considerarán diversos aspectos para escoger al ganador.

Entre los aspectos a considerar para armar las políticas del programa tendremos:

- Responsabilidad en las labores diarias.
- Buenas prácticas de temas de seguridad.
- Buen comportamiento dentro de la empresa
- Fomento del buen clima laboral.

El área de recursos humanos realizará una evaluación constante de los colaboradores para escoger al ganador, el premio será determinado por el área en conjunto con la gerencia y será entregado el último día del mes en curso.

6.4. Actividades en fechas especiales

ADEN fomentará actividades para conmemorar fechas especiales, entre estas tendremos día del padre, día del trabajo, aniversario de la empresa y Navidad. Se invitará a todos los colaboradores a que participen de las mismas sin ningún costo, esto con la finalidad de mantener y mejorar las relaciones laborales en la empresa.

6.5. Amonestaciones

Se considerará como amonestación a toda llamada de atención realizada a un colaborador como consecuencia de la realización de una falta cometida en función al reglamento interno de trabajo. La severidad de la amonestación estará en función de la falta cometida. Tenemos los siguientes tipos de amonestaciones:

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 10 de 13

6.5.1. Amonestación escrita

Es la medida aplicable cuando la falta, a criterio del Jefe o supervisor, es de carácter leve. Será impuesta por el área de recursos humanos. Implica leves retrasos en los trabajos realizados, así como pérdidas menores a S/.500; en el caso de comprobarse las pérdidas, las mismas serán descontadas de la remuneración de los trabajadores implicados. Se considerará para las siguientes faltas:

- Resistencia al cumplimiento de las órdenes de sus superiores jerárquicos.
- Fumar al interior de las instalaciones de ADEN.
- Organizar, promover o realizar ventas, panderos, rifas, colectas y actividades análogas con fines de lucro, sin contar con la autorización del área de recursos humanos.
- Formar grupos de conversación y tertulia en las actividades que realicen, que no guarden relación con sus funciones.
- Dejar máquinas, equipos y fluido eléctrico encendidos después de concluida su labor, así como abiertas las conexiones de agua de la Institución.
- Reiterada resistencia al cumplimiento de las órdenes de sus superiores jerárquicos.
- Incumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo.
- No portar en lugar visible de su vestimenta, mientras permanezca en el Centro de Trabajo, su respectivo Fotocheck.
- Aceptar recompensas, regalos, dádivas o préstamos de personas, que comprometieran el desarrollo de sus actividades.
- Uso de línea telefónica que es para uso exclusivo de actividades de la empresa.
- Dormir en el Centro de Trabajo.
- Cumplir con las disposiciones internas en materia de seguridad e higiene ocupacional que imparte ADEN.
- Proporcionar información falsa para su archivo personal, o adulterar dicha información.
- Manejar u operar equipos o vehículos que no le hayan sido asignados o para el cual no tuviere autorización

6.5.2. Suspensión

Es la medida correctiva aplicable cuando hay reincidencia en las faltas leves o cuando éstas revisten cierta gravedad por los daños y perjuicios que originan (entre S/. 500 y S/ 2000). Para la segunda falta cometida, la suspensión será de 2 días sin goce de haber. Esta sanción será impuesta por el área de recursos humanos.

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 11 de 13

Esta medida procede en aquellos casos en que la falta cometida, sea grave debiendo la sanción efectuarse previo informe de investigación, hasta por un máximo de 30 días en cada oportunidad, este informe será realizado por el área de recursos humanos y dado a conocer a la gerencia, para que se tomen las medidas necesarias.

La suspensión se oficializa por el área de recursos humanos; para lo cual el Jefe o supervisor inmediato, comunicará por escrito, detallando la falta cometida y solicitará la aplicación de la medida correctiva por la falta incurrida, el tiempo en el que trabajador este suspendido no recibirá la remuneración correspondiente. Se considerará para las siguientes faltas:

- Sustituir a otro colaborador para el registro de ingreso y salida.
- Presentarse a trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de estupefacientes y drogas.
- Introducir al Centro de Trabajo o consumir dentro las mismas bebidas alcohólicas o drogas.
- Difundir, suscribir o prestar declaraciones, cualquiera que sea el medio, que dañen la imagen de ADEN y/o la honorabilidad de sus colaboradores.
- Dar a conocer a terceros documentos de carácter reservado.
- No concurrir a su puesto de trabajo inmediatamente después de registrar la hora de entrada o al término de la hora de refrigerio.
- Abandonar el Centro de Trabajo en horas de labores sin la autorización correspondiente.
- Permanecer fuera de su oficina, o puesto de trabajo sin la autorización del jefe o supervisor.
- Pintar paredes, pegar volantes o causar daño o destrucción, en cualquier forma a los bienes y/o instalaciones de ADEN.
- Distribuir volantes, circulares, comunicados o correos anónimos que atenten contra la imagen de ADEN y/o la honorabilidad de sus colaboradores.
- Cometer actos contrarios al orden, la moral y las buenas costumbres.
- Simular enfermedad.

6.5.3. Separación definitiva

Es la sanción que se aplica por la comisión de una falta muy grave, previa investigación, en esta se separa definitivamente al colaborador de la empresa, concluyendo todo vínculo laboral con ADEN. Se aplicará en el caso que el colaborador repita una falta grave por tercera vez; así mismo, en caso de ser necesario se iniciará el proceso judicial correspondiente.

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 12 de 13

El informe de investigación correspondiente será realizado por el área de recursos humanos y dado a conocer a la gerencia, para que se tomen las medidas necesarias. Se considerará para las siguientes faltas:

- Actos delincuenciales en contra de la empresa y/o colaboradores.
- Robo o estafa a la empresa o colaboradores.

7. INDICADORES

7.1. Cantidad de Amonestaciones Verbales Mensuales (CAVM)

Medirá la cantidad de amonestaciones verbales realizadas por mes.

7.2. Cantidad de Amonestaciones Verbales por Trabajador (CAVPT)

Medirá la cantidad de amonestaciones verbales por trabajador, se dará durante todo el vínculo laboral del colaborador.

7.3. Cantidad de Amonestaciones Escritas Mensuales (CAVM)

Medirá la cantidad de amonestaciones escritas realizadas por mes.

7.4. Cantidad de Amonestaciones Escritas por Trabajador (CAEPT)

Medirá la cantidad de amonestaciones escritas por trabajador, se dará durante todo el vínculo laboral del colaborador.

7.5. Cantidad de Suspensiones Mensuales (CSM)

Medirá la cantidad de suspensiones realizadas por mes.

7.6. Cantidad de Suspensiones por Trabajador (CSPT)

Medirá la cantidad de suspensiones por trabajador, se dará durante todo el vínculo laboral del colaborador.

7.7. Cantidad de Separaciones Definitivas Mensuales (CSDM)

Medirá la cantidad de separaciones definitivas realizadas por mes.

7.8. Monto de adelantos de remuneración por mes (MARM)

Indicará la cantidad de dinero correspondiente a adelantos de remuneraciones por mes.

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Se recomienda hacer seguimiento de los adelantos de remuneraciones para evitar duplicidad de pagos.
- Realizar capacitaciones constantes acerca del contenido del Reglamento Interno de Trabajo.
- Revisión periódica de los contratos de trabajo.

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIOS Y AMONESTACIONES	ADEN.RRHH.PR10
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 13 de 13

9. REFERENCIAS

- GyM.SGC - Sistema de Gestión de Calidad de GyM
- Minera Barrick Misquichilca - Proceso de Administración de Personal
- ADEN.RRHH.PR02 - Reglamento Interno de Trabajo
- ADEN.RRHH.PR11 - Proceso de Desvinculaciones
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo <http://www.trabajo.gob.pe>
- D.S. N ° 012-92-TR (03.12.92)

10. ANEXOS A USAR

Escala de Amonestaciones
 Escala de Beneficios

(ADEN.RRHH.PR10.F01)
 (ADEN.RRHH.PR10.F02)

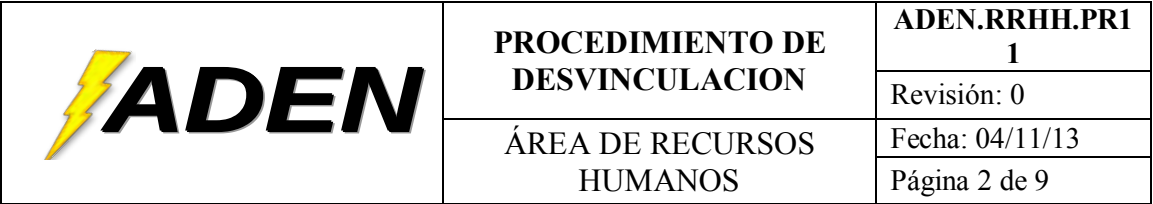
11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
----	----	----	----	----	----

	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION	ADEN.RRHH.PR1 1
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 1 de 9

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS.....	4
5.	CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	5
	5.1.Identificación del cliente y requisitos	5
	5.2.Infraestructura y ambiente de trabajo	5
6.	SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES	5
	6.1.Desvinculación por término de contrato	5
	6.2.Desvinculación por falta grave	6
	6.3.Desvinculación por renuncia del colaborador	7
7.	INDICADORES	8
8.	BUENAS PRÁCTICAS	8
9.	REFERENCIAS.....	8
10.	ANEXOS A USAR.....	8

Elaborado por: Carlos Francisco Agurto Masías	Revisado por: Marco Durán Pérez	Aprobado por: José Durán Pérez.
Firma:	Firma:	Firma:
Elaborador	Jefe Recursos Humanos	Gerente General

[illegible][illegible]

	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION	ADEN.RRHH.PR1 1
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a realizar ante el término del vínculo laboral de los colaboradores con ADEN, cumpliendo lo establecido por la normativa legal vigente.

2. ALCANCE

Abarca a todos los colaboradores que tiene ADEN.

3. DEFINICIONES

Aprobación

Es la actividad que permite dar validez a un documento para que éste pueda ser difundido e implementado.

Archivo

Carpeta física con los documentos de cada colaborador de la empresa ADEN.

Beneficios laborales

Abarca todos los documentos y pagos correspondientes al trabajador, que se entregarán al término de su vinculación laboral.

Carpeta

Se refiere a la Carpeta electrónica de la red interna de ADEN, que contiene los documentos y registros del área.

Colaborador

Se refiere a toda persona que labora en ADEN, por cualquier tipo de modalidad de contrato y que recibe una remuneración periódica por sus servicios.

Colaborador activo

Se refiere a todo colaborador de la empresa ADEN EIRL, que mantiene un vínculo laboral activo con la empresa, en función a una fecha determinada.

Contrato (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)

Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo subordinación, a cambio de una remuneración.

Desvinculación

Término del vínculo laboral entre ADEN y un colaborador.

	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION	ADEN.RRHH.PR1 1
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 4 de 9

Hoja de Ruta de Salida

Es el documento realizado ante la finalización de todo vínculo laboral de un colaborador con ADEN, en él se detallan los pendientes que el colaborador tiene con su área, con el área de recursos humanos y con la empresa.

Pendiente

Todo aquello que el colaborador tiene bajo su posesión y que ADEN es su propietario o solicitante.

Por falta grave

Tipo de desvinculación que consiste en el vencimiento de un contrato debido a que el colaborador a cometido una falta grave, en función al Reglamento Interno de Trabajo y al Proceso de Beneficios y Amonestaciones.

Renuncia

Tipo de desvinculación que consiste en el deseo del trabajador de concluir su vínculo laboral con ADEN.

Reunión de desvinculación

Reunión dada entre el colaborador y el jefe de recursos humanos, que se da para realizar el término del vínculo laboral.

Término de contrato

Tipo de desvinculación que consiste en el vencimiento de un contrato por llegar a su fecha final.

Tiempo de retención

Es la cantidad de días que ADEN retendrá a un trabajador posterior a una renuncia, según normativa legal puede ser de 30 días como máximo.

4. RESPONSABLES Y AREAS INVOLUCRADAS

Ítem	Actividades	Representante RRHH de ADEN	Jefe del área RRHH - ADEN	Jefe de área	Gerente General	Colaborador
1	Realizar revisión de contratos	X	X			
2	Informar de términos de contratos	X				X
3	Realizar informe sobre falta grave	X	X			
4	Realización de formato de renuncia					X

	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION	ADEN.RRHH.PR1 1
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 5 de 9

5	Recepción de formato de renuncia	X				
6	Evaluación de falta grave, determinación de desvinculación		X	X	X	
7	Reunión de desvinculación	X	X	X		X

5. CLIENTE Y AMBIENTE DE TRABAJO

5.1. Identificación del cliente y requisitos

Se considerará como cliente a todos los colaboradores que pertenezcan a ADEN EIRL.

5.2. Infraestructura y ambiente de trabajo

La infraestructura necesaria para realizar este proceso será: Una computadora con acceso a internet, un correo electrónico, una base de datos con los colaboradores, un teléfono, un ambiente para el almacenamiento de documentación, materiales de escritorio, transporte, entre otros.

El ambiente de trabajo será un lugar que tenga las condiciones necesarias para atender a los colaboradores.

6. SUBPROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1. Desvinculación por término de contrato

Previo al término de contrato, según lo establecido en el proceso de Administración de personal (**ADEN.RRHH.PR02**) y en función a las notas obtenidas en el proceso de evaluación de desempeño (**ADEN.RRHH.PR04**), se realizará la evaluación de renovación de contrato del colaborador; en caso que se llegué a la decisión de no renovación, se procederán con los siguientes pasos para la desvinculación:

- Una vez conocida la decisión de no renovación se le informará al colaborador de la misma.
- El área de recursos humanos le comunicará al colaborador la necesidad de reunirse con la finalidad de realizar su proceso de desvinculación, el cual se dará en el último día laboral.
- En la reunión de desvinculación se procederá a llenar el formato (**ADEN.RRHH.PR09.F01**), este será llenado por un representante del área de recursos humanos para ser aprobado por el supervisor inmediato del colaborador y el jefe del área de recursos humanos; se aprobará si es que el colaborador no tiene ningún pendiente con ADEN.

	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION	ADEN.RRHH.PR1 1
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 6 de 9

- En caso que el colaborador tenga algún pendiente con ADEN, tendrá que resolverlo lo antes posible y no se entregarán sus beneficios laborales hasta que estén subsanados.
- Una vez resueltos los pendientes se procederá a entregarle al colaborador sus beneficios laborales correspondientes, entre estos se encuentran los pagos y documentación correspondientes a ley.
- En caso de no resolver los pendientes, se le comunicará al colaborador que se le retendrá sus beneficios laborales equivalentes a los pendientes sin resolver.
- Una vez terminada la reunión de desvinculación el colaborador procederá a retirarse de las instalaciones de ADEN y el jefe de recursos humanos coordinará para el depósito de los beneficios laborales correspondientes.
- Se cambiará el file personal del colaborador del archivo de colaboradores activos al archivo de colaboradores cesados y se archivará la Hoja de Ruta de Salida.

6.2. Desvinculación por falta grave

Esta desvinculación se dará al momento que un colaborador haya cometido una falta considerada grave, se revisará el Reglamento Interno de Trabajo, así como el proceso de Beneficios y Amonestaciones (**ADEN.RRHH.PR07**). Se tendrán los siguientes pasos:

- El área de recursos humanos le comunicará al colaborador la decisión de dar por concluido el vínculo laboral como consecuencia de la realización de una falta grave.
- Se realizará la reunión de desvinculación con la presencia del colaborador, del jefe del área de recursos humanos y del supervisor del colaborador.
- En la reunión de desvinculación se procederá a llenar el formato de Hoja de Ruta de Salida (**ADEN.RRHH.PR09.F01**), este será llenado por un representante del área de recursos humanos para ser aprobado por el supervisor inmediato del colaborador y el jefe del área de recursos humanos; se aprobará si es que el colaborador no tiene ningún pendiente con ADEN.
- En caso que el colaborador tenga algún pendiente con ADEN, tendrá que resolverlo lo antes posible y no se entregarán sus beneficios laborales hasta que estén subsanados.
- Una vez resueltos los pendientes se procederá a entregarle al colaborador sus beneficios laborales correspondientes, entre estos se encuentran los pagos y documentación correspondientes a ley.
- En caso de no resolver los pendientes, se le comunicará al colaborador que se le retendrá sus beneficios laborales equivalentes a los pendientes sin resolver.

	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION	ADEN.RRHH.PR1 1
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 7 de 9

- Una vez terminada la reunión de desvinculación el colaborador procederá a retirarse de las instalaciones de ADEN y el jefe de recursos humanos coordinará para el depósito de los beneficios laborales correspondientes.
- Se cambiará el file personal del colaborador del archivo de colaboradores activos al archivo de colaboradores cesados y se archivará la Hoja de Ruta de Salida.

6.3. Desvinculación por renuncia del colaborador

Esta desvinculación se dará por iniciativa del colaborador, ya que desea terminar su vínculo laboral con ADEN antes de lo establecido en su contrato. Se tendrán los siguientes pasos:

- El colaborador llenará el Formato de renuncia (**ADEN.RRHH.PR09.F02**) y lo presentará al área de recursos humanos.
- El área de recursos humanos recibirá la renuncia y se reunirá con el supervisor del colaborador renunciante y gerencia general, esto con el motivo de establecer el máximo tiempo de retención; este se establecerá en función a la carga laboral del colaborador.
- Una vez establecido el máximo tiempo de retención, se procederá a comunicárselo al colaborador mediante el Formato de Respuesta a Renuncia (**ADEN.RRHH.PR09.F03**).
- Una vez conocido el último día de trabajo del colaborador, se realizará la reunión de desvinculación con la presencia del colaborador, del jefe del área de recursos humanos y del supervisor del colaborador.
- En la reunión de desvinculación se procederá a llenar el formato de Hoja de Ruta de Salida (**ADEN.RRHH.PR09.F01**), este será llenado por un representante del área de recursos humanos para ser aprobado por el supervisor inmediato del colaborador y el jefe del área de recursos humanos; se aprobará si es que el colaborador no tiene ningún pendiente con ADEN.
- En caso que el colaborador tenga algún pendiente con ADEN, tendrá que resolverlo lo antes posible y no se entregarán sus beneficios laborales hasta que estén subsanados.
- Una vez resueltos los pendientes se procederá a entregarle al colaborador sus beneficios laborales correspondientes, entre estos se encuentran los pagos y documentación correspondientes a ley.
- En caso de no resolver los pendientes, se le comunicará al colaborador que se le retendrá sus beneficios laborales equivalentes a los pendientes sin resolver.
- Una vez terminada la reunión de desvinculación el colaborador procederá a retirarse de las instalaciones de ADEN y el jefe de recursos humanos coordinará para el depósito de los beneficios laborales correspondientes.

	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION	ADEN.RRHH.PR1 1
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 8 de 9

- Se cambiará el file personal del colaborador del archivo de colaboradores activos al archivo de colaboradores cesados y se archivará la Hoja de Ruta de Salida.

7. INDICADORES

7.1. Cantidad de desvinculaciones por año (CDA)

Medirá la cantidad de desvinculaciones realizadas durante un año de trabajo.

7.2. Cantidad de Desvinculaciones por Renuncia por año (CDRA)

Medirá la cantidad de renunciaciones realizadas durante un año de trabajo.

7.3. Cantidad de Desvinculaciones por falta grave por año (CDFA)

Medirá la cantidad de desvinculaciones dadas por falta graves realizadas durante un año de trabajo.

7.4. Monto acumulado de pendientes por año (MAPA)

Cuantificará el monto acumulado por los pendientes de los colaboradores

7.5. Monto promedio de pendientes por desvinculación (MPPA)

Cuantificará el monto promedio por pendientes de los colaboradores

8. BUENAS PRÁCTICAS

- Evaluación minuciosa de pendientes del colaborador.
- Realización de pagos de beneficios dentro de los parámetros de tiempo establecidos por la ley, para evitar futuras sanciones.

9. REFERENCIAS

GyM.SGC
ADEN.RRHH.PR02
ADEN.RRHH.PR07
ADEN

Sistema de Gestión de Calidad de GyM
Proceso de Administración de Personal
Proceso de Beneficios y Amonestaciones
Reglamento Interno de Trabajo

10. ANEXOS A USAR

Formato de Hoja de Ruta de Salida
Formato de Renuncia
Formato de Respuesta a Renuncia

(ADEN.RRHH.PR09.F01)
(ADEN.RRHH.PR09.F02)
(ADEN.RRHH.PR09.F03)

	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION	ADEN.RRHH.PR1 1
		Revisión: 0
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Fecha: 04/11/13
		Página 9 de 9

11. CONTROL DE REGISTROS

Tipo	Indexación	Recopilación	Acceso	Almacenamiento	Tiempo Mínimo de Retención
Formato de Hoja de Ruta de Salida	Número / Fecha	Recursos Humanos	Colaborador y área RRHH	Archivo RRHH	1 año
Formato de Renuncia	----	Recursos Humanos	Área RRHH	Archivo colaborador	1 año
Formato de Respuesta a Renuncia	Número / Fecha	Recursos Humanos	Área RRHH	Archivo colaborador	1 año