Actualización del manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales de los cargos de la empresa Sikuany SAS

Leidy Patricia Villalobos Pachón

Practicante

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de ingeniería industrial

Informe final practica laboral

Villavicencio – Meta

2022-2

24/10/2022

Actualización del manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales de los cargos de la empresa Sikuany SAS

Leidy Patricia Villalobos Pachón

Practicante

Andrea Fernanda Suarez Díaz

Monitora práctica laboral

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de ingeniería industrial

Informe final práctica laboral

Villavicencio – Meta

2022-2

24/10/2022

Tabla de contenido

1. Introducción 10

2. Reseña histórica del escenario de la práctica 11

3. Plan estratégico del escenario de la práctica 12

3.1 Misión 12

3.2 Visión 12

3.3 Objetivos 13

3.4 Metas 13

4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar 14

4.1 Funciones del practicante 14

4.2 Plan de práctica 14

4.2.1 Porcentaje de implementación del plan de práctica 15

5. Objetivos del practicante 16

5.1 Objetivo general 16

5.2 Objetivos específicos 16

6. Metas del practicante 16

7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las practicas 17

7.1 Estructura del diagnóstico 17

8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante 22

9. Plan de mejoramiento 23

10. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa 28

11. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica 48

12. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica.....49

13. Normatividad externa e interna que rige al escenario de la práctica 56

14. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica 61

15. Conclusiones.....62

16. Referencias.....63

17. Anexos ……..65

Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades realizadas por el practicante 15

Tabla 2. Actividades, objetivos, resultados esperados y porcentaje de cumplimiento del plan de práctica 22

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Ubicación geográfica Sikuany SAS 11

Ilustración 2. Fachada Sede Administrativa Sikuany SAS 12

Ilustración 3. Encabezado Lista de Chequeo 17

Ilustración 4. Lista de Chequeo 28

Ilustración 5. Registro de funciones y responsabilidades sin un formato oficial 29

Ilustración 6. Formato de Entrevista 30

Ilustración 7. Formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales, incluyendo SST, Ambiental y comunes a todos los cargos 32

Ilustración 8. Manual de Funciones, Responsabilidades y Competencias laborales Sikuany SAS 2022 Actualizado 36

Ilustración 9. Carpeta de Google Drive para revisión, corrección y aprobación 46

Ilustración 10. Carpeta Google Drive Compartida con Líder de Calidad, Directora Talento Humano y Profesional SST. 46

Ilustración 11. Acta de entrega del formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales 47

Ilustración 12. Entrevista con Fernanda Pérez: Auxiliar de Facturación 49

Ilustración 13. Entrevista con Carina Acosta: Auxiliar Administrativa 49

Ilustración 14. Entrevista con Rosalyn Gonzáles: Líder de Calidad 50

Ilustración 15. Entrevista con Nicol Sierra: Auxiliar de Bodega 50

Ilustración 16. Entrevista con Paola Beltrán: Recepcionista 50

Ilustración 17. Entrevista con Yoany Daza: Auxiliar de Bodega 50

Ilustración 18. Formato de Control de Asistencia 51

Ilustración 19. Revisión formato de levantamiento de funciones 53

Ilustración 20. Revisión manual de funciones de dispensadores y regente 53

Ilustración 21. Revisión manual de funciones de auxiliar de glosas y devoluciones 54

Ilustración 22. Revisión manual de funciones de auxiliar de facturación y coordinadora de facturación.....54

Ilustración 23. Revisión formato de constancia de entrega del manual de funciones 55

Ilustración 24. Socialización formato de constancia de entrega del manual de funciones 55

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Actualización Manual de Funciones.....18

Gráfico 2. Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones y responsabilidades.....19

Gráfico 3. Definición de cargos y sus competencias 20

Lista de Anexos

Anexo A. Manual de Funciones Sikuany SAS 2019 65

1. Introducción

A medida que las organizaciones van creciendo, expandiendo sus límites de cobertura y desarrollando nuevos procesos, como sucede con Sikuany SAS, es de gran importancia que se actualicen sus instrumentos administrativos como por ejemplo los manuales de funciones y procedimientos, los cuales representan una guía o herramienta de soporte que ayudan a orientar, facilitan el aprendizaje y mejoran los esfuerzos de los trabajadores para lograr una adecuada realización de las funciones que se les ha asignado.

La actualización del manual de funciones de los cargos de la empresa, se lleva a cabo mediante la ejecución de esta práctica laboral, reconociendo esta herramienta como un documento que contiene información detallada sobre las funciones, competencias y responsabilidades que cada cargo debe cumplir.

Actualmente la empresa cuenta con aproximadamente veinte y seis (26) cargos; y para llevar a cabo este trabajo, se tienen en cuenta dos métodos de recolección de información, el primero, es la entrevista con los colaboradores y el segundo, los manuales de funciones actuales los cuales proporcionan un punto de comparación con la realidad.

La información recopilada, es diligenciada en el nuevo formato de manul de funciones diseñado previamente por el área de talento humano de la empresa, después de esto es analizado y revisado por cada una de las áreas correspondientes para su aprobación, con el fin de obtener las funciones y responsabilidades objetivas y reales de cada cargo.

2. Reseña Historia del escenario de la practica

SIKUANY SAS., es una empresa llanera constituida el 31 de diciembre de 2004 y registrada el 11 de enero 2005 con el nombre de IPS SIKUANY LTDA, el 19 de marzo de 2010 la sociedad cambió su nombre a SIKUANY LTDA y el 07 de enero de 2021 la sociedad cambió su nombre a SIKUANY SAS.

El primer cliente fue CAJACOPI ARS con cobertura en los diferentes municipios del departamento del Meta.

En el 2009 se amplía la operación con la entrada de la prestación de servicios a la empresa SALUD TOTAL EPSS, logrando una presencia en el 100% de los municipios del departamento del Meta al igual que la mayor cuota del mercado en el sector.

Actualmente SIKUANY SAS, presta el servicio farmacéutico a afiliados a las EPS, Capital Salud EPS, Cajacopi EPS, Salud Total EPS, Comparta EPS, Nueva EPS, Famisanar EPS, Ecoopsos EPS, que le ha permitido el crecimiento de la empresa SIKUANY SAS en la región del Meta. (Sikuany SAS, 2021)

La sede administrativa y la Farmacia Alto Costo de la empresa Sikuany SAS se encuentra ubicada en la Calle 26b #38-76 en el barrio Siete de Agosto.

Ilustración 1. Ubicación geográfica Sikuany SAS

Fuente: Recuperada de Google Maps, 2022, www.googlemaps.com.

Ilustración 2. Fachada sede administrativa Sikuany SAS

Fuente: Recuperada de Google Maps, 2022, www.googlemaps.com

3. Plan estratégico del escenario de la práctica

3.1 Misión

"Sikuany SAS, es una red de servicios farmacéuticos presentes en la región del oriente Colombiano, destinada a la dispensación y comercialización de medicamentos e insumos médico quirúrgicos, contando con un equipo humano cualificado, comprometidos con la seguridad del paciente y de los trabajadores, mediante el mejoramiento continuo en todos los procesos, ofreciendo una atención humanizada en nuestros servicios, cumpliendo con la responsabilidad social - ambiental y aportando a la sostenibilidad en el sistema de salud de nuestra región". (Sikuany SAS, 2021)

3.2 Visión

"Fortalecer la experiencia en la atención integral humanizada, logrando para el año 2027, el mejoramiento de los niveles de calidad, oportunidad y accesibilidad en el almacenamiento, dispensación y comercialización farmacéutica con una estrategia de automatización en sus procesos, generando una cultura del sistema de gestión integral, manteniendo una sostenibilidad en el mercado dentro del sistema de salud". (Sikuany SAS, 2021)

3.4 Objetivos

Para Sikuany SAS, es muy importante definir los objetivos en el proceso de la Atención Farmacéutica, ya que este es un evento cooperativo para la provisión responsable, buscando prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos para alcanzar los resultados que espera el usuario en beneficio de su salud. La empresa estableció los siguientes objetivos: (a) entregar el medicamento y/o el producto sanitario en condiciones óptimas y de acuerdo con la normativa legal vigente; (b) proteger al paciente frente a la posible aparición de problemas relacionados con los medicamentos en informar oportunamente los eventos adversos; (c) responder a las expectativas del paciente: agilidad suficiente y eficiencia en el servicio; (d) indicar al paciente la actitud más adecuada para resolver su problema de salud, resolviendo las dudas planteadas por el usuario o las carencias de información detectadas por el Auxiliar de Farmacia en el momento de la dispensación del medicamento. (e) establecer una relación de visibilidad continuada con el paciente y con el equipo de profesionales de la salud; (f) garantizar que el medicamento sea seguro, eficaz, producido y conservado según estándares de calidad; (g) incorporar medidas y estrategias que promuevan el uso racional de los medicamentos que incluyan tanto los criterios éticos, terapéuticos como económicos. (Sikuany SAS, 2021)

3.5 Metas

- Sikuany SAS busca fortalecer la educación en el 100% de sus usuarios logrando que conozcan el manejo de los medicamentos bajo la ayuda de las TICs.
- Ampliar su red farmacéutica nacionalmente para el año 2027.
- Implementar en las farmacéuticas el servicio de venta de medicamentos y dispositivos médicos de manera particular para el año 2027. (Sikuany SAS, 2022)

4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar

4.1 Funciones del practicante

- Conocer a través de los manuales de funciones existentes a la fecha, las funciones y responsabilidades de los cargos existentes.
- Entrevistar a uno o dos empleados de cada cargo con el fin de recopilar la información necesaria para el diligenciamiento del nuevo formato.
- Diligenciar el nuevo formato de funciones y responsabilidades.
- Resolver dudas que surjan en relación a las funciones con los colaboradores o jefe inmediato de cada uno de ellos.
- Enviar los formatos diligenciados para revisión y aprobación.

4.2 Plan de práctica

El plan de práctica está comprendido por actividades como: la consulta de los formatos existentes de funciones y responsabilidades de cada cargo, entrevistar a los empleados, diligenciar los formatos para la actualización y enviarlos para revisión y aprobación, estas actividades hasta la fecha de hoy, representan un porcentaje de cumplimiento del 100%. Y por último la actividad de corrección y aprobación representa a la fecha de hoy el 100%.

4.2.1 Porcentaje de implementación del plan de práctica

La presente tabla muestra las actividades que realiza la practicante en la empresa durante el desarrollo del trabajo encomendado, junto con el porcentaje de cumplimiento hasta la fecha.

Tabla 1. Actividades, objetivos, resultados y porcentaje de cumplimiento del plan de práctica

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESULTADOS	% CUMPLIMIENTO
Consultar los formatos existentes de funciones y responsabilidades de cada cargo.	Identificar previamente las funciones y responsabilidades de cada colaborador.	Comprender el propósito general de cada cargo para llevar a cabo una entrevista exitosa.	100%
Entrevistar a los empleados	Reconocer las funciones y responsabilidades actuales de cada cargo.	Recopilar información clara y veraz, que sea de utilidad para la reconstrucción de las funciones y responsabilidades. Entender la razón de ser de cada cargo dentro de la empresa.	100%
Diligenciar el formato de manual de funciones y responsabilidades de cada cargo	Definir las funciones y responsabilidades actuales de cada cargo.	Llevar a cabo el diligenciamiento del formato en su totalidad y de manera correcta.	100%
Enviar los formatos diligenciados para revisión	Proponer una versión actualizada del manual de funciones y responsabilidades de cada cargo.	Recibir las observaciones pertinentes y/o aprobación del formato diligenciado.	100%
Corrección del formato diligenciado anteriormente	Modificar la versión actualizada del manual de funciones y responsabilidades de cada cargo	Aprobación del formato de funciones y responsabilidades de los cargos.	100%

Fuente: Villalobos. L

5. Objetivos de practicante

5.1 Objetivo general

Actualizar el manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales de la empresa Sikuany SAS.

5.2 Objetivos específicos

- Identificar previamente los puestos de trabajos existente en la empresa
- Diseñar las funciones, responsabilidades y competencias actuales de cada cargo en el formato preestablecido por la empresa
- Desarrollar una versión actualizada y objetiva del manual de funciones, responsabilidades y competencias de los cargos

6. Metas del practicante

- Entrevistar aproximadamente a treinta y ocho (38) empleados para realizar la actualización del manual de funciones de los cargos de la empresa Sikuany SAS.
- Diligenciar y enviar a revisión treinta y uno (31) formatos de manuales de funciones y responsabilidades, cumpliendo con la totalidad de los cargos existentes.
- Lograr la aprobación de los treinta y uno (31) formatos de manuales de funciones y responsabilidades.
- Elaborar la versión actualizada del manual de funciones, responsabilidades y competencias.

7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas

El diagnóstico inicial del estado del manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales en la empresa realizado en el mes de agosto del 2022, con la ayuda de la creación de un formato de lista de chequeo (Ver Ilustración 4) del cual podemos identificar el estado actual del mismo a través de tres aspectos: la actualización del manual de funciones, conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones y responsabilidades, y definición de cargos y sus competencias.

Se eligió esta herramienta de lista de chequeo porque permite evaluar e identificar el estado actual de la empresa con respecto a un tema en específico, facilitando el planteamiento y aplicación de distintas mejoras.

Ilustración 3. Encabezado Lista de Chequeo

LISTA DE CHEQUEO-MANUAL DE FUNCIONES				
ASPECTO CONSIDERADO	**C**	**NC**	**CP**	**OBSERVACIONES**
Actualización del manual de funciones				
Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones y responsabilidades				
Definicion de cargos y sus competencias laborales				

Fuente: Villalobos. L

Se generó una gráfica por cada aspecto a evaluar y sus resultados se presentan a continuación, junto con su análisis.

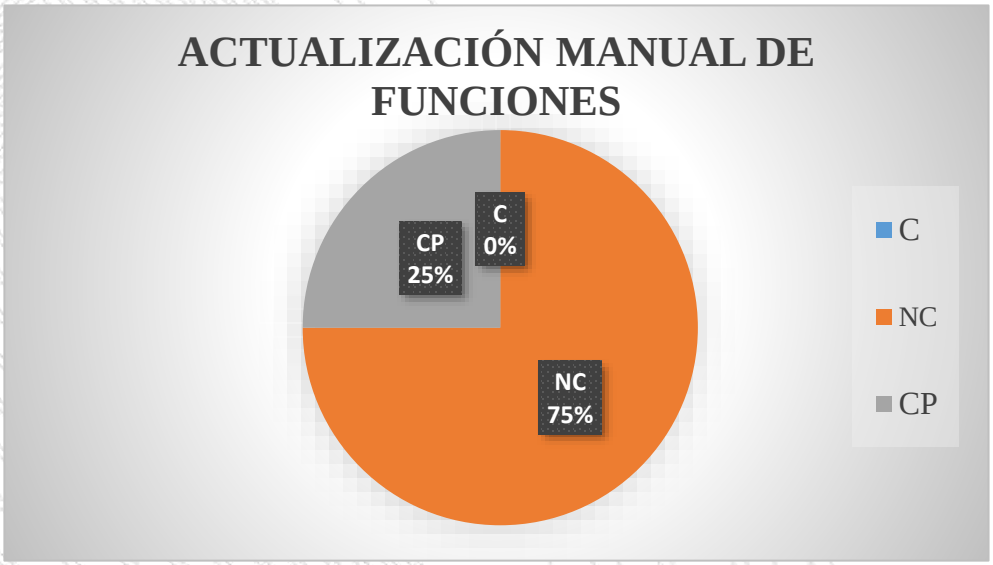
7.1. Aspecto No.1 Actualización del Manual de Funciones

En este aspecto la empresa no cumple en un 75%, este porcentaje nos indica que nunca se ha realizado la actualización de la única versión existente del manual de funciones de los cargos,

la cual fue creada y aprobada en el año 2019; también se identificó que esta versión se realizó tomando como referencia los manuales de funciones de empresas similares y además no se evidencian las funciones y responsabilidades de los nuevos cargos creados en la organización en los últimos años.

Este aspecto nos indica claramente que el estado de actualización del manual de funciones y responsabilidades de los cargos de la empresa está en un nivel bastante bajo y es de suma importancia llevar a cabo técnicas que les permita ajustarlo a la realidad.

Gráfico 1. Actualización Manual de Funciones



Fuente: Villalobos. L

7.2. Aspecto No.2 Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones y responsabilidades

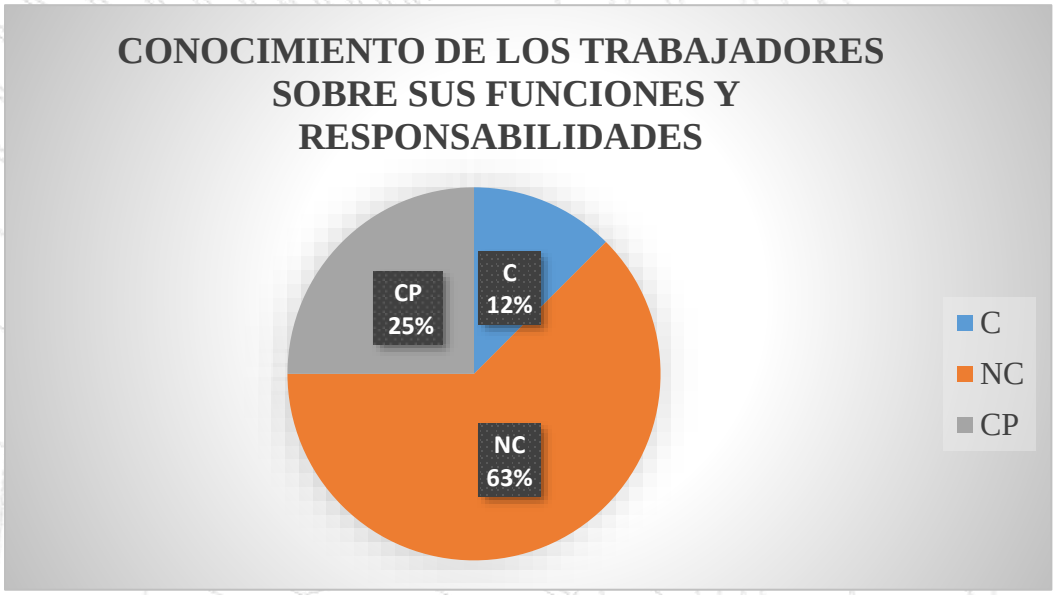
En este aspecto la empresa no cumple en un 71%, este porcentaje nos indica que la empresa no le proporciona el formato físico o digital de la única versión del manual de funciones al trabajador, así mismo algunos de ellos en determinados momentos no han cumplido con todas sus funciones y responsabilidades al no tener acceso a este formato que les permita estudiarlo y ponerlo en práctica. También la empresa detectó que algunos trabajadores no respetaban el conducto regular para manifestar sus peticiones e inconformidades.

La empresa cumple parcialmente en un 25%, este porcentaje nos indica que a pesar de que los trabajadores no tienen acceso a un manual completo de sus funciones y responsabilidades, los jefes o coordinadores de área se han encargado de proporcionarles ya sea en formato físico o digital, circulares o actas de nuevas funciones y responsabilidades que se han tenido que diseñar para el buen funcionamiento del área.

Y, por último, la empresa cumple en un 12%, este porcentaje nos indica que en el proceso de inducción se socializa las funciones y responsabilidades, sin embargo, la mayoría de las veces se dan a conocer solo de manera verbal, ya que en algunos cargos no se cuenta con un manual de funciones.

Este aspecto nos muestra claramente que el nivel de conocimiento de los trabajadores en relación a sus funciones y responsabilidades es bajo, al no tener acceso a un manual el cual puedan revisar y estudiar constantemente, dificulta el cumplimiento de todas las tareas y responsabilidades a su cargo.

Gráfico 2. Aspecto Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones y responsabilidades



Fuente: Villalobos.

7.3. Aspecto No.3 Definición de Cargos y sus Competencias

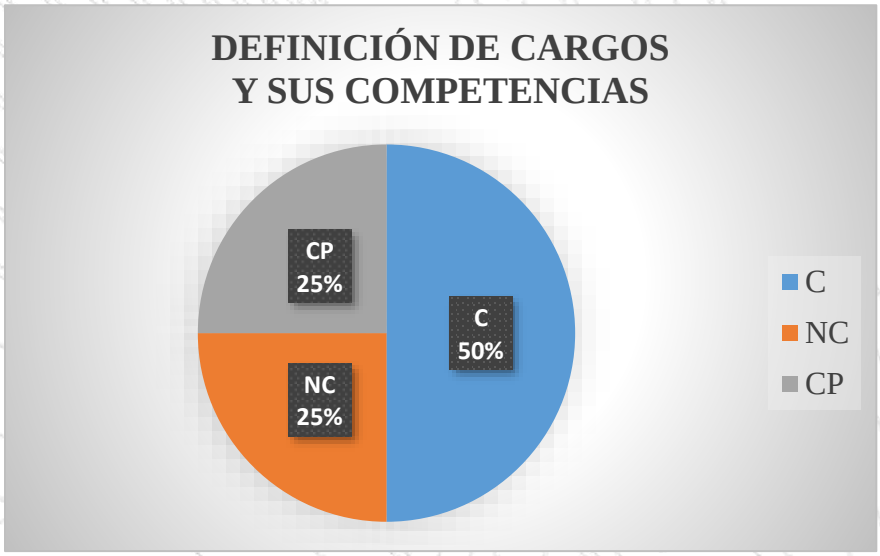
En este aspecto vemos que la empresa cumple en un 50%, este porcentaje indica que se crearon nuevos cargos y con ello nuevas competencias demandadas por la empresa, así mismo en cada una de las áreas se han aplicado nuevas prácticas las cuales exigen nuevas funciones y responsabilidades.

La empresa cumple parcialmente en un 25%, este porcentaje nos indica que en la estructura organizacional se identifica la mayoría de los cargos existente en la empresa, sin embargo, hace falta ubicar al menos dos cargos que fueron creados en los últimos años

Y por último la empresa no cumple en un 25%, este porcentaje nos indica que no cuentan con un manual que describa sus competencias y conocimientos específicos requeridos de todos los cargos de la organización.

Este aspecto nos muestra claramente la importancia de definir los cargos y sus competencias, ya que ayuda en gran medida en la búsqueda de nuevos trabajadores y en su correcta elección para el cargo.

Gráfico 3. Aspecto Definición de Cargos y sus Competencias



Fuente: Villalobos. L

Para actualizar el manual de funciones se llevan a cabo entrevistas individuales o colectivas a los empleados de cada cargo, se eligió este método ya que facilita la participación libre y directa del colaborador, proporcionándole al entrevistador una mejor compresión del puesto.

Al iniciar la entrevista se le explica al trabajador la razón principal de la misma y con base en la Ilustración 6. Formato de entrevista, se les pide que describan con detalle las funciones que realizan sin excepción alguna y demás información pertinente para la actualización del manual.

A través de la ejecución de esta actividad se pudo evidenciar:

- Los procesos que realizan actualmente han cambiado, demandando funciones y responsabilidades adicionales por parte del colaborador, las cuales deben ser diseñadas y registradas en el manual de funciones.
- No se evidenciaron manuales de funciones de algunos cargos, ya que estos se han creado recientemente, generando en los trabajadores desconocimiento de sus funciones.
- Algunos empleados hacen caso omiso a sus funciones y responsabilidades.
- Desequilibrio en las cargas de trabajo, relacionado con la asignación salarial.
- Algunos empleados no han respetado los niveles jerárquicos al manifestar inconformidades.

8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante

Las actividades presentadas en este cronograma se llevan a cabo entre los meses de agosto a octubre del año en curso, cumpliendo una duración de doce (12) semanas.

Tabla 2. Cronograma de actividades realizadas por el practicante

ACTIVIDADES	SEMANAS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Identificar previamente los puestos de trabajos de la empresa												
Entrevistar a los colaboradores de los cargos de dispensadores, regente, coordinadora regional, jefe de compras, y líder de almacén y compras												
Diseñar y diligenciar las funciones en el formato												
Entrevistar a los colaboradores de los cargos de auxiliar facturación, auxiliar de sistemas, líder de calidad, Líder de TICS, recepción y coord. de facturación												
Diseñar y diligenciar las funciones en el formato												
Entrevistar a los colaboradores de los cargos de aux. administrativa, profesional SST, aux. de bodega, servicios generales, aux. glosas y devoluciones, Coordinador SIAU y coordinadora de zona.												
Diseñar y diligenciar las funciones en el formato												
Entrevistar a los colaboradores de los cargos jefe de bodega, jefe de pendientes, aux. cartera, dirección financiera, aux. contable y director técnico												
Diseñar y diligenciar las funciones en el formato												
Entrevistar a los colaboradores de los cargos mensajero, conductor, asistente de gerencia, director de tics, gerente, conductor y mensajero												
Diseñar y diligenciar las funciones en el formato												
Correcciones y últimos ajustes												

Fuente: Villalobos. L

9. Plan de mejoramiento

A partir del diagnóstico que se realizó a través de la herramienta de lista de chequeo, la cual se subdivido en tres aspectos importantes a evaluar, permitió plantear y sugerir en la empresa Sikuany SAS las siguientes mejoras:

9.1 Formato de entrevista para el levantamiento de funciones, responsabilidades y competencias.

Inicialmente las entrevistas se realizaban con la ayuda de una libreta en donde se tomaban los apuntes de la información brindada por el trabajador (Ver Ilustración 5).

Pero días después, se determinó la necesidad de llevar un mejor orden y trazabilidad de la información obtenida con cada uno de los colaboradores, a través del diseño de un formato de entrevista que permitiera recopilar de manera sistemática toda la información necesaria para la actualización del manual de funciones de cada uno de los cargos.

9.1.2 Contenido del formato de entrevista

A través de la Ilustración 6, encontramos un formato de entrevista que contiene información como:

- Nombre del cargo
- Cargo del Jefe inmediato
- Número de personas a cargo
- Objetivo del cargo
- Funciones y responsabilidades asociadas al cargo
- Relaciones y reportes
- Indicadores

Este formato se diligencia y luego es digitalizado para generar evidencia de la información brindada por el trabajador.

La empresa podrá contar con este documento para que en los próximos años realicen nuevamente la actualización de los manuales de funciones y responsabilidades, aplicando la técnica de entrevista.

9.2 Formato de control de asistencia

Con el propósito de generar evidencia de la participación de los trabajadores seleccionados para la realización de la entrevista, se creó un formato de control de asistencia.

9.2.1 Contenido del formato de control de asistencia

A través de la Ilustración 7, se evidencia un formato de control de asistencia que contiene:

- Fecha y hora de la entrevista
- Nombres y apellidos del trabajador
- Cargo
- Firma

A demás se incluye un registro fotográfico durante las entrevistas con algunos trabajadores (Ver Ilustración 8-13).

9.3 Modificación al formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales

Dentro del formato se agregó una subdivisión de responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo, ambiental y comunes a todos los cargos. Esta mejora fue necesaria ya que en algunas ocasiones los trabajadores incumplen con este tipo de responsabilidades, las cuales no identifican claramente y que son de gran importancia para el logro de los objetivos de la empresa y buen funcionamiento de las áreas de SST, Calidad y Talento Humano.

Ver Ilustración 14. Formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales.

9.4 Actualización y creación de 28 manuales de funciones, responsabilidades y competencias.

Teniendo como base el manual de funciones del año 2019 (Ver Anexo A), se realizó el respectivo estudio e identificación de cada uno de los cargos consignados allí.

Ahora se da inicio a una nueva versión del manual de funciones, responsabilidades y competencias de los cargos de Sikuany SAS, con la aplicación de la técnica de entrevista.

A continuación, se enlista los formatos actualizados a la fecha:

- Dispensador de medicamentos
- Regente
- Coordinadora Regional
- Coordinadora de Zona
- Director Técnico
- Líder de calidad
- Profesional SST
- Dirección de Talento Humano
- Jefe de compras
- Jefe de almacén y compras
- Jefe de bodega
- Auxiliar de bodega
- Auxiliar administrativo
- Auxiliar facturación
- Auxiliar contable
- Recepción
- Servicios generales
- Mensajero
- Conductor

A continuación, se enlistan los formatos creados, es decir aquellos cargos que antes no tenían un formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales.

- Auxiliar de glosas y devoluciones
- Auxiliar de cartera
- Auxiliar de TICS
- Coordinador de facturación
- Asistente de gerencia
- Líder de TICS
- Jefe de pendientes
- Coordinador SIAU
- Director de TICS

Ver Ilustración 15. Manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales Sikuany SAS Actualizado 2022.

9.5 Creación de una carpeta de Google Drive para revisión, corrección y aprobación de los manuales de funciones.

Esta carpeta fue creada para que la Directora de Talento Humano, Líder de Calidad y la Profesional en SST puedan realizar seguimiento de la actualización de los formatos y las correcciones que consideren pertinentes, todo esto con el objetivo de llevar una adecuada gestión de la información.

A través de las Ilustraciones 16 y 17, se puede observar los formatos cargados para revisión.

9.6 El diseño de un formato de acta de entrega de los formatos de funciones, responsabilidades y competencias

Este formato debe ser firmado por los colaboradores después de que se socialice y se resuelvan las dudas sobre sus funciones, responsabilidades y competencias laborales

actualizadas. Con este documento se tiene evidencia que el trabajador cuenta con dicha documentación, que se compromete a cumplir y mejorar con cada una de las funciones y responsabilidades consignadas allí, que tiene pleno conocimiento sobre los indicadores que deberá generar, los riesgos en SST de su cargo junto con las recomendaciones para mitigarlos y también las relaciones y reportes cumpliendo con la estructura organizacional establecida allí.

Resulta conveniente que este documento genere evidencia que el trabajador recibió dicha información, comprometiéndose a estudiarla y a ponerla en práctica en el desarrollo de su trabajo.

9.6.1 Contenido del formato de acta de entrega del manual de funciones

Por medio de la Ilustración 18, se puede observar que el formato contiene la siguiente información:

- Información general del trabajador (nombres, apellidos, número de identificación, teléfono, dependencia, cargo, y nombre y cargo del jefe inmediato)
- Texto donde consta que el trabajador recibió y resolvió las dudas sobre el contenido del documento
- Nombre del documento entregado
- Opción a marcar: si el manual se entregó de forma digital o física y la ubicación del mismo.
- Firma de quien recibió y entrego el manual de funciones.

Todos los documentos anteriormente mencionados fueron revisados por el área de talento humano y calidad, y aprobados por el gerente de la empresa Sikuany SAS.

10. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa

10.1 Lista de Chequeo para la estructura del diagnóstico

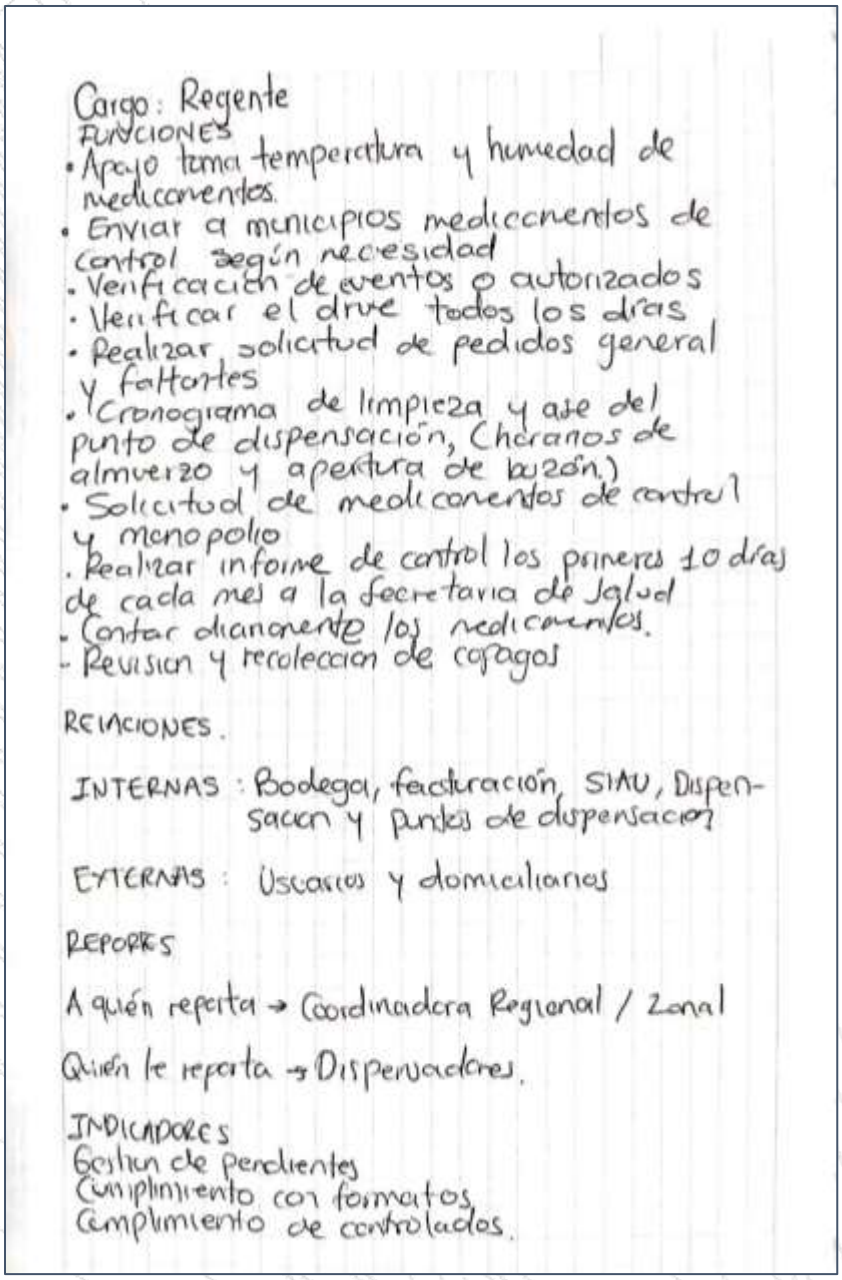
Ilustración 4. Lista de Chequeo- Manual de Funciones

LISTA DE CHEQUEO-MANUAL DE FUNCIONES				
ASPECTO CONSIDERADO	**C**	**NC**	**CP**	**OBSERVACIONES**
Actualización del manual de funciones				
Existe un manual de funciones y responsabilidades de los trabajadores que les permita realizar sus tareas de forma ordena, sistemática y que aseguren la calidad del servicio			X	Existe pero no está actualizado
Se generaron nuevas versiones del manual de funciones en los últimos años		X		
Para realizar el manual existente en la empresa uitilizo tecnicas como entrevista, cuestionarios u observaciones		X		
La última versión del manual de funciones comprende todos los cargos existentes en la actualidad		X		No se evidencia el manual de funciones de los nuevos cargos
Conocimiento de los trabajadores sobre sus funciones y responsabilidades				
Se socializa con el trabajador la única versión del manual de funciones	X			No se evidencia socialización de la última versión
El trabajador tiene acceso a la única versión del manual de funciones y responsabilidades			X	Se evidencio que los trabajadores no tienen acceso a un documento que describiera todas sus funciones y responsabilidades, sin embargo tienen acceso a circulares o actas de funciones que se han agregado recientemente
Los trabajadores han cumplido en su totalidad con sus funciones y responsabilidades		X		Todos en algún momento han hecho caso omiso a sus funciones y responsabilidades, al no tener conocimiento pleno de estas
El trabajador reconoce claramente sus funciones y responsabilidades		X		Desde la práctica los trabajadores saben que deben hacer todos los días en su cargo, sin embargo algunos de ellos manifestaron que les gustaría saber a través de un documento las funciones que le aplican o no a su cargo
Los empleados tienen claro el conducto regular y la estructura orgánica para presentar inconformidades		X		En algún momento la empresa detecto que algunos empleados no respetaban el conducto regular para manifestar sus peticiones e inconformidades
Existe un acta de entrega de manual de funciones que conste que el trabajador ha sido informado sobre sus funciones y responsabilidades		X		
En el proceso de inducción se le da a conocer al trabajador sus funciones y responsabilidades			X	La mayoría de las veces estas se dan a conocer solo de manera verbal ya que en algunos cargos no se cuenta con un manual de funciones
Definicion de cargos y sus competencias laborales				
Se han creado nuevo cargos	X			Se han creado nuevos cargos en casi todas las áreas de la empresa
La empresa tiene definido los cargos para el desarrollo de sus funciones			X	Se evidencia que dentro de la estructura organizacional hace falta ubicar al menos tres cargos que fueron creados en los ultimos años
Los procesos o plan de trabajo en cada uno de los cargos han cambiado	X			En cada una de las áreas se han aplicado nuevas prácticas las cuales demandan nuevas funciones y responsabilidades con el fin de llevar a cabo un mejoramiento continuo
Están definidas las competencias laborales de cada cargo en el manual de funciones actual		X		Con el nuevo formato se incluyen las competencias específicas de cada cargo

Fuente: Villalobos. L

10.2 Formato de entrevista para el levantamiento de funciones, responsabilidades y competencias

Ilustración 5. Registro de Funciones y Responsabilidades sin formato oficial



Cargo: Regente
FUNCIONES
- Apoyo toma temperatura y humedad de medicamentos.
- Enviar a municipios medicamentos de control según necesidad
- Verificación de eventos o autorizados
- Verificar el drive todos los días
- Realizar solicitud de pedidos general y faltantes
- Cronograma de limpieza y aseo del punto de dispensación, (horarios de almuerzo y apertura de buzón)
- Solicitud de medicamentos de control y monopolio
- Realizar informe de control los primeros 10 días de cada mes a la secretaria de Salud
- Contar diariamente los medicamentos.
- Revision y recoleccion de copagos

RELACIONES.

INTERNAS: Bodega, facturación, SIAU, Dispensacion y puntos de dispensacion

EXTERNAS: Usuarios y domiciliarios

REPORTES

A quién reporta → Coordinadora Regional / Zonal

Quién le reporta → Dispensadores.

INDICADORES
Gestion de pendientes
Cumplimiento con formatos
Cumplimiento de controlados.

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 6. Formato de Entrevista

Sikuany SAS

SIKUANY SAS

FORMATO DE ENTREVISTA PARA LEVANTAMIENTO DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES

TALENTO HUMANO

Código: TH-FO-09 V.01 Fecha de Aprobación 12/08/2022

Página 1 de 2

Objetivo: investigar, describir y registrar el objetivo de un puesto de trabajo, sus actividades y las condiciones en las que se adquieren los conocimientos, habilidades y aptitudes precisos.

GENERALIDADES DEL CARGO	
Nombre del cargo	Asiste de Gerencia
Jefe inmediato	Gerente
No de personas a cargo	N/A.

OBJETIVO DE CARGO

Objetivo general del puesto de trabajo (Enuncie de manera general que hace en su puesto de trabajo)

Apoyar los procesos administrativos que garanticen el desarrollo de las actividades gerenciales.

FUNCIONES ASOCIADAS AL CARGO

Describa de forma detallada las funciones y responsabilidades a su cargo e indicar su periodicidad

FUNCIÓN	FRECUENCIA				
	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Anual
Coordinacion de brigadas que se llevan a cabo en municipios	X				
Relacionar permisos, procesos de reclutamiento y selecciop	X				
Archivar doc RH y gerencia	X				
Control de permisos y desplazamientos	X				
Control de actividades de mensajeria	X				
Cordinar reuniones (refrigerios organizacion sala, juntas)		X	X	X	X
Generacion de tarjetas de cumpleaños	X				
Planificar la agenda del Gerente		X			
Recibir documentacion, llamados y visitantes.					
Logistica en reuniones, comites, capacitaciones.		X	X	X	X

Fuente: Villalobos. L

SIKUANY SAS

FORMATO DE ENTREVISTA PARA LEVANTAMIENTO DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES

TALENTO HUMANO

Código: TH-FO-09 V.01 Fecha de Aprobación 12/08/2022

Página 2 de 2

RELACIONES Y REPORTES

RELACIONES INTERNAS: ¿Con qué áreas de la empresa se relaciona para la ejecución de sus funciones y responsabilidades? Gerencia, RH, contratación,

RELACIONES EXTERNAS: ¿Se quién se relaciona externamente para la ejecución de sus funciones y responsabilidades, por ejemplo, proveedores, EPS, entes de salud?
EPS, IPS Multisalud.

REPORTES: ¿A quién le reporta los resultados de sus funciones y responsabilidades? Y ¿Quién le reporta a usted los resultados de sus funciones y responsabilidades?
Gerente. / N/A.

INDICADORES

¿Qué informes o resultados debe reportar al jefe inmediato para la evaluar su trabajo?
N/A.

Fuente: Villalobos. L

10.3 Modificación al formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales.

Ilustración 7. Formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales, incluyendo SST, Ambiental y comunes a todos los cargos.

Sikuany SAS	SIKUANY SAS FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES TALENTO HUMANO Código: TH-FO-06 V.02 Fecha de Aprobación 22/08/2022 Página 1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo				Nivel Jerárquico	
Jefe inmediato					
Personas a cargo		N° de cargos		Proceso	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

III. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
EDUCACIÓN	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
EXPERIENCIA	

IV. COMPETENCIAS PROFESIONALES	
COMPETENCIA	**DEFINICIÓN**
Orientación a resultados	Habilidad y capacidad de tomar una acción directa para cumplir, alcanzar o superar los objetivos comunes en pro de mejorar a la organización
Calidad	Cumplimiento con las políticas internas y procedimientos; considerando la planeación y los direccionamientos del líder de su área en que pertenece, dando cumplimiento a la normatividad vigente, evaluando las acciones para establecer mejora en sus procesos.
Relaciones interpersonales	Capacidad para relacionarse en forma positiva con las personas con quienes interactúa
Iniciativa	Cualidad para tomar la iniciativa de hacer alguna actividad o tarea por su propia voluntad, sin la desviación del alcance de sus labores y siguiendo el objetivo común del cumplimiento de las metas con su equipo de trabajo
Trabajo en equipo	Apoyar y colaborar con los compañeros en las labores internas a sus procesos, capacidad para interrelacionarse con otros, para cooperar en el alcance de objetivos comunes, subordinando los intereses particulares a los del equipo
Comunicación	Informar y en otras para motivar, persuadir, recordar o explicar contenido de interés que aumente la productividad del empleado generando compromiso, motivando a la capacitación y la retroalimentación en el alcance de objetivos comunes, subordinando los intereses particulares a los del equipo
Gestión Organizacional	Permite planear, ejecutar y evaluar adecuadamente los procesos que permitirán el cumplimiento de estos objetivos.
Responsabilidad	Asumir el cumplimiento de las obligaciones y compromisos inherentes al desempeño de sus funciones y a la dependencia en la que pertenece, enmarcándose en los objetivos y metas establecidos, logrando la productividad en el trabajo.
Seguimiento de instrucciones	Capacidad para seguir la programación establecida para el logro de las metas. Cumplir las indicaciones de forma organizada.

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/08/2022
Firma:	Firma:	Firma:

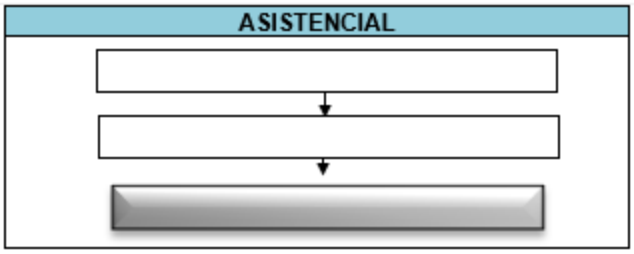
V. RELACIONES Y REPORTES	
Relaciones internas	**Relaciones externas**
	.
A quien reporta	**Quien le reporta**
.	

INDICADORES
1.
2.
3.
4.
5.

PROCESOS, PERFIL DE USUARIO Y MODULOS EN LOS QUE INTERVIENE	
PROCESO	ACTIVIDAD PRINCIPAL

RECURSOS	
INSUMO/RECURSO	PROVEEDOR

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



LIMITACIONES

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADAS AL CARGO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN EL PUESTO DE TRABAJO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
RESPONSABILIDADES COMUNES A TODOS LOS CARGOS	
1	
2	
3	

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

Sikuany SAS	SIKUANY SAS FORMATO DE DESCRIPCION DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES TALENTO HUMANO Código: TH-FO-06 V.02 Fecha de Aprobación 22/06/2022 Página 4 de 4

4	
5	
6	
7	
8	
9	

SUSTENTO JURÍDICO
Art. 58 Y Art. 60: Código sustantivo del trabajo y código procesal del trabajo y la seguridad social.
Reglamento interno de trabajo con énfasis y demás artículos de este mismo.

RIESGOS DEL CARGO - SST	
RIESGOS	Recomendaciones

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL A UTILIZAR / DOTACIÓN	

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

Fuente: Gonzáles. R & Villalobos. L

10.4 La actualización y creación de los formatos de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales.

Ilustración 8. Manual de Funciones, Responsabilidades y Competencias laborales Sikuany SAS 2022 Actualizado

Sikuany SAS
Red de servicios farmacéuticos

MANUAL DE FUNCIONES

TALENTO HUMANO

DOCUMENTO CONTROLADO

Código: CA-MA-01
Fecha de Aprobación: xx-xx-2022
V.02

Elaborado por: Leidy Patricia Villalobos Pachón
Practicante de Talento Humano
Revisado por: Rosalyn Gonzalez
Líder de Calidad
Aprobado por: Juan David López Medina
Gerente

GENERALIDADES

1. OBJETIVO

Descripción de las funciones, responsabilidades y competencias laborales de los diferentes cargos de SIKUANY SAS, para ser socializado al personal en el proceso de contratación y re inducción, y de esta manera lograr la eficiencia del desarrollo de las actividades propias de cada cargo.

2. ALCANCE

El presente manual es de total aplicación para todas áreas y cargos de **SIKUANY SAS.**

3. RESPONSABLE

Coordinador de Talento Humano: Es el responsable de socializar las funciones del cargo al colaborador en el proceso de contratación y re inducción con el fin de dar cumplimiento al perfil del cargo.

4. GLOSARIOS Y SIGLAS

- **Cargo:** Es como el nombre que tiene la persona dentro de la empresa y en el cargo se encuentra, o mejor el cargo representa todo lo que la persona hace y desarrolla dentro de la organización.
- **Competencias técnicas:** Son las esenciales para el trabajo especifico en un área y que este trabajo sea ejecutado con eficacia. Esta comprendido por: educación, conocimientos básicos y experiencia.
- **Competencia laboral:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el correcto desempeño de una determinada actividad laboral.
- **Contratación:** Es el proceso mediante el cual se realiza una transacción en la que una parte se compromete a transferir recursos económicos a cambio de la recepción de un determinado servicio.
- **Funciones:** Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado.
- **Habilidades laborales:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el correcto desempeño de una determinada actividad laboral.
- **Manual:** Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.
- **Responsabilidades:** Son los compromisos y obligaciones a los cuales cada empleado debe dar respuesta de acuerdo a la función que ocupa.
- **Relaciones internas:** Son las relaciones establecidas entre áreas o cargos de la empresa para la correcta ejecución de las funciones y responsabilidades.
- **Relaciones externas:** Son las relaciones establecidas entre áreas o cargos de la empresa y agentes externos para la correcta ejecución de las funciones y responsabilidades.
- **Indicador:** Es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un trabajador hacia el logro de un resultado específico.

DOCUMENTO CONTROLADO

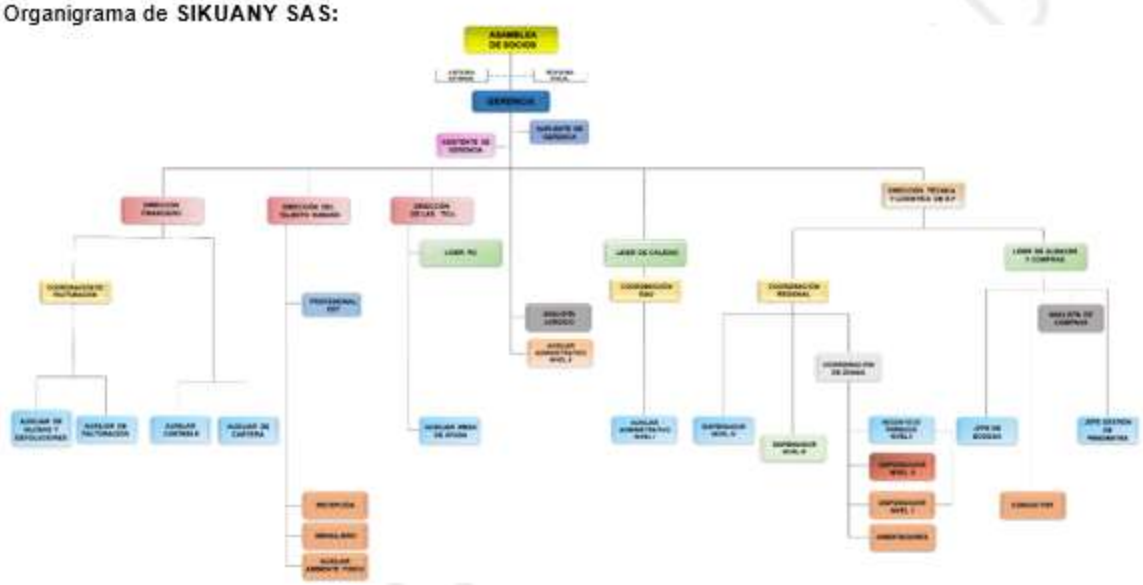
Elaborado por: Leidy Patricia Villalobos Pachón	Revisado por: Nohora Parra	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Practicante Talento Humano	Cargo: Directora Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 27/09/2022	Fecha: xx/xx/2022	Fecha: xx/xx/2022

5. DESCRIPCIÓN

El presente manual de funciones se documenta para la empresa **SIKUANY SAS,** involucrando todas áreas, cargos y funciones que conforman la estructura funcional interna de la empresa.

6. MANUAL DE FUNCIONES

Organigrama de **SIKUANY SAS:**



Nota aclaratoria: El organigrama se encuentra en proceso de aprobación de cambio, dado que, en la medida que **SIKUANY SAS,** ha crecido en cobertura del servicio que presta en el departamento del Meta, se generó la necesidad de la creación de nuevos cargos.

Una vez se apruebe el nuevo organigrama, se socializará a los colaboradores de toda la empresa y se actualizará en el presente manual.

Elaborado por: Lenly Patricia Villalobos Pachón	Revisado por: Natalia Parra	Aprobado por: Juan David Lopez Medina
Cargo: Practicante Talento Humano	Cargo: Directora Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 27/09/2022	Fecha: xx/xx/2022	Fecha: xx/xx/2022

Se actualizó junto con el trabajador el propósito principal del cargo, a través de la pregunta ¿Enuncie de manera general lo que hace en su puesto de trabajo?

Se realizó una investigación o consulta sobre la educación, conocimientos y experiencia que debe tener el cargo.

Sikuany SAS

SIKUANY SAS
FORMATO DE DESCRIPCION DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES
TALENTO HUMANO
Código: TH-FO-06 V.02 Fecha de Aprobación 22/06/2022
Página 1 de 7

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo	Dirección Talento Humano			Nivel Jerárquico	
Jefe inmediato	Gerente				
Personas a cargo	Profesional SST, Recepcionista, Mensajero y Aux. Servicios Generales	N° de cargos	1	Proceso	Talento Humano

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Garantizar y gestionar el recurso humano en la empresa para el cumplimiento de los diferentes procesos.

III. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
EDUCACIÓN	Profesional en Administración de empresas, Ingeniería industrial, Psicología o áreas afines y estudios complementarios en áreas relacionadas.
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Procesos de gestión humana, gestión por competencias, conocimientos en manejo de sistemas de información interna, manejo de sistemas de nómina, manejo de personal, conocimientos en el código laboral vigente, seguridad social, derecho laboral, higiene y seguridad social, reclutamiento y selección.
EXPERIENCIA	Preferiblemente dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo.

IV. COMPETENCIAS PROFESIONALES	
COMPETENCIA	**DEFINICIÓN**
Orientación a resultados	Habilidad y capacidad de tomar una acción directa para cumplir, alcanzar o superar los objetivos comunes en pro de mejorar a la organización
Calidad	Cumplimiento con las políticas internas y procedimientos; considerando la planeación y los direccionamientos del líder de su área en que pertenece, dando cumplimiento a la normatividad vigente, evaluando las acciones para establecer mejora en sus procesos.
Relaciones interpersonales	Capacidad para relacionarse en forma positiva con las personas con quienes interactúa
Iniciativa	Cualidad para tomar la iniciativa de hacer alguna actividad o tarea por su propia voluntad, sin la desviación del alcance de sus labores y siguiendo el objetivo común del cumplimiento de las metas con su equipo de trabajo
Trabajo en equipo	Apoyar y colaborar con los compañeros en las labores internas a sus procesos, capacidad para interrelacionarse con otros, para cooperar en el alcance de objetivos comunes, subordinando los intereses particulares a los del equipo
Comunicación	Informar y en otras para motivar, persuadir, recordar o explicar contenido de interés que aumente la productividad del empleado generando compromiso, motivando a la capacitación y la retroalimentación en el alcance de objetivos comunes, subordinando los intereses particulares a los del equipo
Gestión Organizacional	Permite planear, ejecutar y evaluar adecuadamente los procesos que permitirán el cumplimiento de estos objetivos.

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

Se actualizó este apartado junto con los trabajadores, a través de las preguntas ¿Con qué áreas de la empresa se relaciona?; ¿Con quién se relaciona externamente?; ¿A quién le reporta? Y ¿Quién le reporta a usted?

Para incluir los indicadores del cargo, se le pregunta al trabajador ¿qué informes debe entregar a su jefe inmediato?, Ya que la mayoría de trabajadores desconoce el concepto, a excepción de los lideres y coordinadores.

Para identificar el proceso al cual pertenece el cargo, se consultó el mapa de procesos de la empresa.

SIKUANY SAS

FORMATO DE DESCRIPCION DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES

TALENTO HUMANO

Código: TH-FO-06 V.02 Fecha de Aprobación 22/06/2022

Página 2 de 7

Responsabilidad	Asumir el cumplimiento de las obligaciones y compromisos inherentes al desempeño de sus funciones y a la dependencia en la que pertenece, enmarcándose en los objetivos y metas establecidos, logrando la productividad en el trabajo.
Seguimiento de instrucciones	Capacidad para seguir la programación establecida para el logro de las metas. Cumplir las indicaciones de forma organizada.

V. RELACIONES Y REPORTES

Relaciones internas	Relaciones externas
Todas las áreas de la empresa	Instituciones educativas, Bolsas de empleo, Fondos de Pensiones y Cesantías, Aseguradora de Riesgos Laborales y EPS
A quien reporta	**Quien le reporta**
Gerente	Todas las áreas de la empresa

INDICADORES

1. Rotación de personal

PROCESOS, PERFIL DE USUARIO Y MÓDULOS EN LOS QUE INTERVIENE

PROCESO	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Talento Humano	Reclutamiento y selección Desarrollo del potencial de los trabajadores Comunicación permanente con todos los miembros de la organización Capacitación de inducción y re inducción Atención de novedades

RECURSOS

INSUMO/RECURSO	PROVEEDOR
Equipo de computo	TICS
Material de oficina	Logística
Mobiliario de oficina (escritorio y silla ergonómica, reposapiés)	Logística
Impresora multifuncional	TICS
Teléfono fijo y celular corporativo	TICS

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Castro	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

A través de la observación durante la entrevista y de acuerdo a las funciones dadas por el trabajador, se identificaron los recursos/insumos que usa para el desarrollo de sus funciones.

Se consulto el organigrama de la empresa para establecer la estructura organizacional para este cargo.

Junto con la Líder de Calidad se identificaron dos limitaciones aplicables a todos los cargos.

Las funciones y responsabilidades asociadas al cargo fueron proporcionadas por el trabajador durante la entrevista.

SIKUANY SAS
FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES
TALENTO HUMANO
Código: TH-FO-06 V.02 Fecha de Aprobación 22/06/2022
Página 3 de 7

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ASISTENCIAL

Asamblea de Socios
↓
Gerente
↓
Dirección Talento Humano

LIMITACIONES

Conflictos internos
Confidencialidad de la información

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADAS AL CARGO

1	Coordinar el proceso de selección de personal según requerimientos de los jefes de cada área.
2	Participar en el proceso de reclutamiento y verificación de antecedentes de los aspirantes.
3	Garantizar el proceso de vinculación del personal.
4	Coordinar, consolidar y reportar la autorización de novedades de permisos no remunerados, incapacidades, retiros, ingresos, libranzas, préstamos, suspensiones, incentivos no salariales, descuentos de nómina por errores de dispensación, cambio de cargos o salario, cambios de EPS y aportes voluntarios a pensión y afiliación de practicantes a ARL, llevar el registro correspondiente y notificarlas mensualmente al área Financiera y Contable.
5	Diseñar el plan anual de vacaciones de los trabajadores.
6	Realizar la programación de personal de apoyo administrativo para el inventario semestral en los diferentes puntos de dispensación.
7	Programar reuniones, capacitaciones y eventos que contribuyan al desarrollo personal de los trabajadores.
8	Dar respuesta a consultas relacionadas con el área de talento humano.
9	Elaborar contratos laborales y otrosí según los requerimientos o necesidades de la empresa.
10	Elaborar y presentar informes de las actividades desarrolladas en el área a los entes de control y jefe inmediato.
11	Realizar la gestión de contratación de aprendiz SENA, cumpliendo las cuotas establecidas.
12	Gestionar la dotación del personal.
13	Adelantar los procesos de investigación administrativa laboral.
14	Registro de licencias de luto, calamidad doméstica y trabajo en casa.
15	Programar el examen ocupacional de ingreso y egreso de los trabajadores.
16	Supervisar el cumplimiento de la programación de los exámenes periódicos de los trabajadores.

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

17	Generación de certificados laborales, prácticas empresariales y prácticas SENA.
18	Gestión de convenios interinstitucionales formativos de auxiliares de farmacias y área administrativa.
19	Gestionar el trámite de retiro de cesantías ante los Fondos de Pensiones y Cesantías.
20	Garantizar la evaluación del desempeño de los trabajadores por parte de los jefes inmediatos.
21	Gestionar el cumplimiento del plan de incentivos.
22	Actuar de enlace con otras áreas de la empresa.
23	Apoyar a los coordinadores de área en los procedimientos para la gestión del rendimiento.
24	Apoyar la gestión gerencial.
25	Generar espacios de orientación a los trabajadores.
26	Responder por la actualización del manual de funciones, reglamento interno y demás procedimientos del área de talento humano.
27	Coordinar y ejecutar el programa de capacitación de inducción, re inducción general y bienestar laboral de la empresa.
28	Efectuar el control, vigilancia y actualización del archivo de los contratos de los trabajadores, al igual que los convenios suscritos con las diferentes instituciones educativas
29	Realizar afiliación a los empleados a Salud, Pensión, Administradora de Riesgos Laborales (ARL), con quien tenga contrato la empresa, así como también la afiliación a la caja de compensación familiar, sin excepción y en los tiempos establecidos en el proceso de contratación de la empresa.
30	Radicar y gestionar las requisiciones de compras que sean solicitadas por el área de talento humano y/o SST.
31	Efectuar el reporte de incapacidades al área de SST para el respectivo análisis de ausentismo.
32	Realizar levantamiento y seguimiento de acciones correctivas relacionadas con los procesos del área de talento humano.
33	Diseñar, actualizar e implementar los procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del área de talento humano.
34	Elaborar y hacer seguimiento a los indicadores con la periodicidad establecida en el Sistema de Gestión de Calidad
35	Cumplir con las funciones descritas, las cuales son indelegables, las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que guarden relación con su cargo.
	RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
1	Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2	Liderar y asegurar el cumplimiento de las Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa en los procesos a su cargo, así como el uso adecuado de los Elementos de Protección Individual cuando se requieran.
3	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
4	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
5	Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
6	Procurar el cuidado integral de su salud.

Estas responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo, son tomadas del Decreto 1072 del 2015

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

Se establecieron estas recomendaciones como responsabilidad ambiental en los puestos de trabajo, a excepción de los cargos de conductor y mensajero, quienes no tienen un puesto de trabajo en las instalaciones de la empresa

Se establecieron estas recomendaciones como responsabilidades comunes a todos los cargos.

SIKUANY SAS
FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES
TALENTO HUMANO
Código: TH-FO-06 V.02 Fecha de Aprobación 22/06/2022
Página 5 de 7

7	Informar oportunamente sobre los accidentes e incidentes de trabajo presentados en su área.
8	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
9	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG- SST.
	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN LOS PUESTOS DE TRABAJO
1	No encender las luces si no es imprescindible.
2	Apagar las luces que no use, aunque sean periodos cortos.
3	Acumular los trabajos de impresión y las fotocopias. Se debe hacer por las dos caras y utilizar las funciones de ahorro de tinta, en blanco y negro o en función de borrador.
4	No imprimir la información de los correos electrónicos, en caso de no ser necesario. Consulte con el área de sistemas como categorizar la información recibida.
5	Utilizar hojas reutilizables si es posible.
6	Desconectar los equipos cuando no se utilicen (al final de la jornada, fines de semana, vacaciones…). No se debe dejar en stand-by.
7	Apagar y desconectar las impresoras y multifuncionales, al finalizar la jornada laboral.
8	Apagar y desconectar los computadores, equipos biomédicos que apliquen y cargadores de portátiles y celulares.
9	Subir y bajar por las escaleras. Ahorra energía y gana en salud.
10	Los aires acondicionados encenderlos cuando realmente se requieran, mantenerse a una temperatura entre 19 ºC y 22 ºC o más.
11	Verificar que los equipos individuales de aire acondicionado estén apagados fuera de las horas de trabajo.
12	Si detecta fugas de agua en los baños por favor reportarlo al área de Mantenimiento.
	RESPONSABILIDADES COMUNES A TODOS LOS CARGOS
1	Apoyar y ejecutar los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la empresa.
2	Liderar y asegurar las responsabilidades que le sean asignadas para el seguimiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la empresa.
3	Cumplir el reglamento interno de trabajo, el manual de funciones, los manuales de procesos y las políticas de la organización.
4	Informar al jefe inmediato sobre novedades encontradas en el desarrollo de sus funciones.
5	Asistir y participar en reuniones, actividades y capacitaciones programadas por la empresa o por su Jefe Inmediato.
6	Mantener total confidencialidad sobre la información de la empresa.
7	Responder por el uso adecuado y conservación de los elementos de trabajo asignados a su cargo, así como el aseo y orden de su área de trabajo.
8	Solicitar oportunamente el mantenimiento de los equipos de oficina bajo su responsabilidad y reportar los daños detectados.
9	Mantener y fomentar el respeto, la lealtad y la justicia en las relaciones interpersonales con todos los miembros de su equipo de trabajo y la empresa en general.

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

La profesional en SST se encargó de actualizar los Riesgos del Cargo junto con sus recomendaciones.

10	Realizar seguimiento y control de los indicadores e instrumentos definidos al interior de la empresa para el cumplimiento de las metas y objetivos del proceso en que participa.

SUSTENTO JURÍDICO
Art. 58 Y Art. 60: Código sustantivo del trabajo y código procesal del trabajo y la seguridad social.
Reglamento interno de trabajo con énfasis y demás artículos de este mismo.

RIESGOS DEL CARGO - SST	
RIESGOS	Recomendaciones
Biomecánico (movimiento repetitivo/postura prolongada/inadecuada)	• Pausas activas que permitan recuperar las tensiones y relajar la musculatura. • Uso de reposapiés. • Utilizar calzado cómodo. • Utilizar prendas cómodas que faciliten el riego sanguíneo. • Tener en cuenta el diseño ergonómico del puesto de trabajo. • Procurar mantener la mano alineada con el antebrazo. • Mantener la espalda recta y los hombros en posición de reposo. • Mantener la espalda recta, evitar posturas forzadas y giros del tronco. • Reforzar el significado y la importancia de tareas propias de cada puesto de trabajo. • Capacitar al personal en manipulación de carga manual/bimanual. • Higiene postural. • Gimnasia laboral.
Riesgo eléctrico	• Mantenimiento preventivo de tomas eléctricas. • Cables organizados. • No utilizar equipos electrónicos en mal estado. • Uso de señalización. • Equipo de emergencia (extintor) en buen estado, vigente, cargado. • Desconectar los equipos cuando no sean necesarios. • Mantenimiento preventivo del RACK y/o transformadores
Riesgo locativo	• Caída distinto nivel. • Cinta antideslizante en escalera. • Barandas (pasamanos) en buen estado. • Escalones en buen estado. • Buena iluminación en escalera. • No uso de celular en ascenso y descenso por la escalera.
Físico (iluminación/temperatura extrema/radiaciones ionizantes no ionizantes)	• Uso de bloqueador solar. • Iluminación adecuada. • Mantenimiento preventivo de iluminarias. • Pausas activas visuales. • Al salir del punto de dispensación (frío) dejar climatizar el cuerpo para hacer cambio climático (calor/sol).

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

	• En caso de robo no poner resistencia, **lo material se recupera LA VIDA NO.** Tener a la mano contactos de emergencias en caso de algún evento.
Natural (sismo, inundación, incendio)	• Plan de emergencias. • Conformación de brigadas de emergencias. • Capacitación de brigadas. • Contar con insumos de emergencias: Camilla, botiquín y extintores. • Conocer el punto de encuentro. • Saber qué hacer antes, durante y después del evento ocurrido. • Señalización rutas de evacuación. • Salidas de emergencias libres de obstáculos. • Realizar simulacros (temblor, incendio). • Mantenimiento preventivo de ductos de plomería.

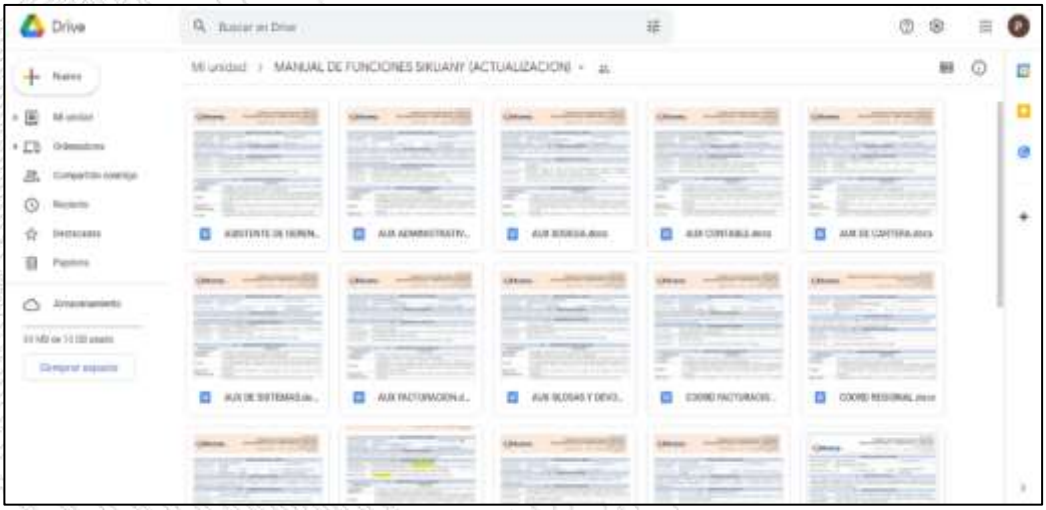
La profesional en SST se encargó de actualizar los EPI de cada cargo.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL A UTILIZAR / DOTACIÓN	
Tapabocas (mascarilla quirúrgica) si aplica	
Guantes de manejo (si aplica)	
Gafas de seguridad (transparente) si aplica	
Dotación institucional (camibuso, jeans, zapato)	
Para conductor motocicleta: casco reglamentario.	

Elaborado por: Rosalyn González Pardo	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Líder de calidad	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 24/05/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

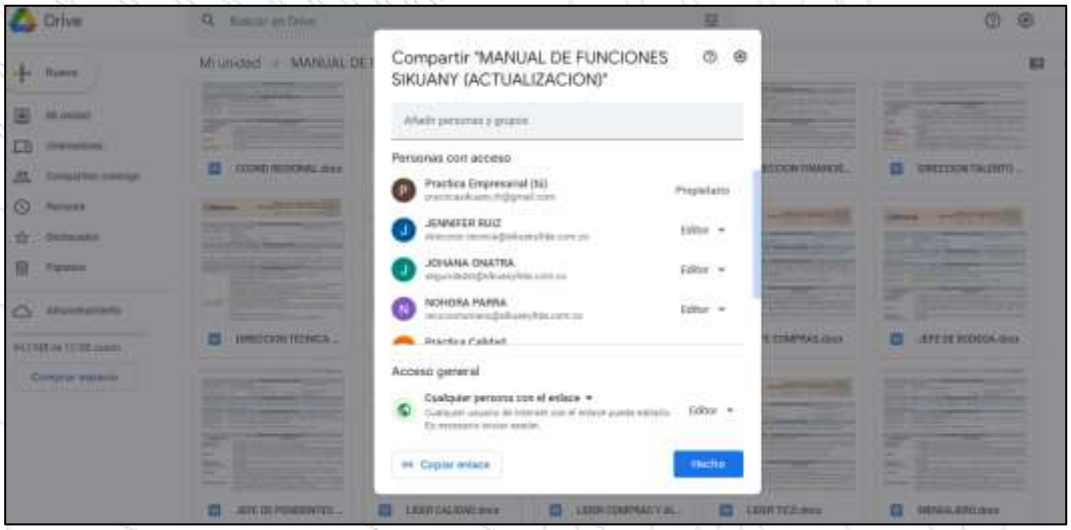
10.5 Carpeta de Google Drive con los formatos actualizados para revisión, corrección y aprobación.

Ilustración 9. Carpeta de Google Drive para revisión, corrección y aprobación del manual de funciones



Fuente: Google Drive, 2022, https://drive.google.com

Ilustración 10. Carpeta Google Drive Compartida con Líder de Calidad, Directora Talento Humano y Profesional SST.



Fuente: Google Drive, 2022, https://drive.google.com

10.6 Acta de entrega del formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales

Ilustración 11. Acta de entrega del formato de descripción de funciones, responsabilidades y competencias laborales.

Sikuany SAS	SIKUANY SAS FORMATO CONSTANCIA DE ENTREGA DEL MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES TALENTO HUMANO Código: TH-FO-12 V.01 Fecha de Aprobación 22/09/2022 Página 1 de 2

Objetivo: Socializar y hacer entrega del manual de funciones, responsabilidades, competencias y demás información pertinente del cargo definido y resolver dudas planteadas por el trabajador, logrando total comprensión del documento.

INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRES:		APELLIDOS:	
IDENTIDAD No.		TELÉFONO:	
DEPENDENCIA:		CARGO:	
NOMBRE Y CARGO JEFE INMEDIATO:			

Por medio del presente se hace constar que he sido informado(a) de mis funciones, responsabilidades, competencias laborales, relaciones, reportes, indicadores, riesgos en SST y sus elementos de protección personal a utilizar y sus recomendaciones en el cargo definido, igualmente manifiesto que he leído, entiendo y he formulado las preguntas que he creído conveniente y de forma satisfactoria me han aclarado las dudas planteadas.

DOCUMENTO Y/O MANUAL ENTREGADO:

Nombre del documento	Físico	Digital	Ubicación del documento

Constancia que firmo a los **días en letra (días en número)** días del mes de **(mes)** del año **año actual**

	Quien recibe	Quien entrega
Firma		
Nombre		
No. identidad		

Elaborado por: Leidy Patricia Villalobos Pachón	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Practicante Talento Humano	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 13/09/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/06/2022
Firma:	Firma:	Firma:

Fuente: Villalobos. L

11. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica

- Inmediatamente después de ser aprobado por el gerente de la empresa el manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales actualizado, el área de talento humano deberá socializar con cada trabajador, junto con su jefe inmediato este documento y así mismo dar cumplimiento con el formato de constancia de entrega del manual, el cual deberá ser firmado por el colaborador.
- El área de talento humano con el apoyo de los coordinadores y directores de área deberán realizar un seguimiento continuo del cumplimiento del manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales actualizado, a través de las evaluaciones de desempeño e indicadores ya establecidos para cada cargo.
- El área de talento humano debe comunicar claramente a los trabajadores los conductos regulares de acuerdo a la estructura organizacional establecida dentro del manual de funciones de cada cargo, con el fin de evitar conflictos y la inadecuada comunicación al interior de la empresa.
- Los nuevos trabajadores que ingresen deben cumplir con las competencias técnicas, tales como la educación, los conocimientos específicos y la experiencia descritas en el manual, con el fin de que se contraten personas que puedan cumplir con las funciones asignadas para cada cargo y garantizar que los procesos de vinculación se realicen de manera objetiva.
- Deben identificar las necesidades de capacitación para cada uno de los cargos, teniendo en cuenta el diseño de nuevas funciones descritas en el manual actualizado, con el fin de lograr el mejor desempeño de los trabajadores.

- Realizar la actualización del manual de funciones cada tres años o cada que se presente el desarrollo de nuevos procesos, procedimientos o que la situación interna o externa de la empresa cambie.

12. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica

Las evidencias objetivas durante el proceso de práctica en la empresa Sikuany SAS se componen de un registro fotográfico con algunos de los empleados durante la entrevista para el levantamiento de manual de funciones, junto con la lista de asistencia, además, se adjuntan mensajes de correos electrónicos de los coordinadores y líderes de área aprobando los formatos de funciones y responsabilidades de algunos cargos y de los diferentes formatos realizados por la practicante como plan de mejoramiento.

12.1 Registro Fotográfico

Ilustración 12. Entrevista con Fernanda Pérez Auxiliar de Facturación

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 13. Entrevista con Carina Acosta Auxiliar Administrativa

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 14. Entrevista con Rosalyn Gonzales Líder de Calidad

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 15.. Entrevista con Nicol Sierra Auxiliar de Bodega

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 16. Entrevista con Paola Beltrán Recepcionista

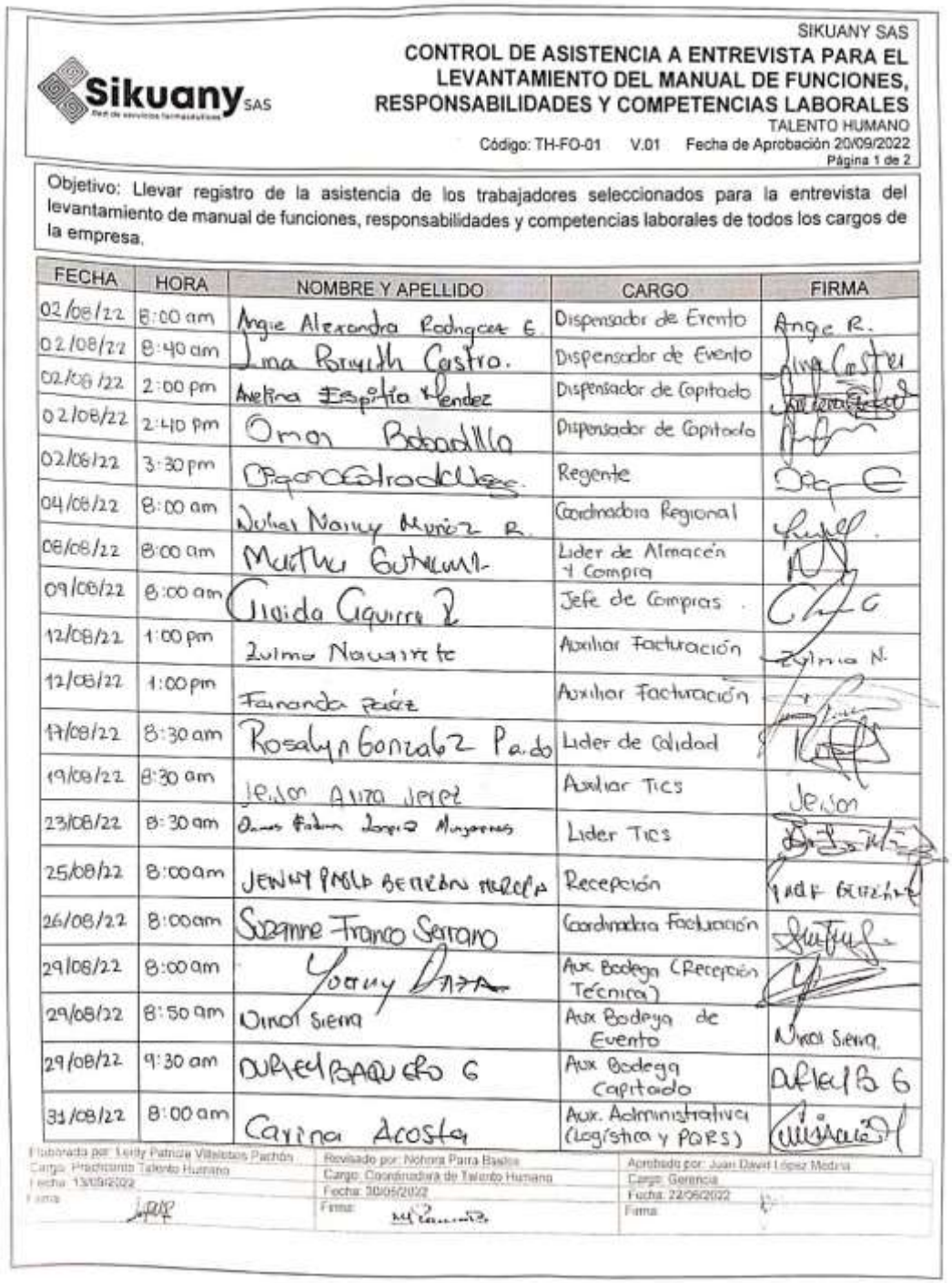
Fuente: Villalobos. L

Ilustración 17. Entrevista con Yoany Daza Auxiliar de Bodega

Fuente: Villalobos. L

12.2 Lista de Asistencia

Ilustración 18. Lista de asistencia a entrevista



Sikuany SAS

SIKUANY SAS
CONTROL DE ASISTENCIA A ENTREVISTA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES
TALENTO HUMANO
Código: TH-FO-01 V.01 Fecha de Aprobación 20/09/2022
Página 1 de 2

Objetivo: Llevar registro de la asistencia de los trabajadores seleccionados para la entrevista del levantamiento de manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales de todos los cargos de la empresa.

FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
02/08/22	8:00 am	Angie Alexandra Rodriguez G	Dispensador de Evento	Angie R.
02/08/22	8:40 am	Lina Ponyth Castro.	Dispensador de Evento	Lina Castro
02/08/22	2:00 pm	Anelina Espitia Mendez	Dispensador de Capitado	
02/08/22	2:40 pm	Omar Bobadilla	Dispensador de Capitado	
02/08/22	3:30 pm	Diego Estrada Vega.	Regente	
04/08/22	8:00 am	Dulcai Nancy Muñoz R.	Coordinadora Regional	
08/08/22	8:00 am	Martha Gutierrez	Lider de Almacén y Compra	
09/08/22	8:00 am	Gloria Aguirre R	Jefe de Compras	
12/08/22	1:00 pm	Zulma Navarrete	Auxiliar Facturación	Zulma N.
12/08/22	1:00 pm	Fernanda Pérez	Auxiliar Facturación	
17/08/22	8:30 am	Rosalyn Gonzalez Pardo	Lider de Calidad	
19/08/22	8:30 am	Jeison Alirio Jerez	Auxiliar TICS	Jeison
23/08/22	8:30 am	Oscar Fabian Lopez Mayorga	Lider TICS	
25/08/22	8:00am	JENNY PAOLA BETEGON MERCADO	Recepción	
26/08/22	8:00am	Suzanne Franco Serrano	Coordinadora Facturación	
29/08/22	8:00am	Yoany Daza	Aux Bodega (Recepción Técnica)	
29/08/22	8:50 am	Nirol Sierra	Aux Bodega de Evento	Nirol Sierra
29/08/22	9:30 am	DURAEL BARQUERO G	Aux Bodega Capitado	DURAEL B G
31/08/22	8:00 am	Carina Acosta	Aux. Administrativa (Logística y PQRS)	

Elaborado por: Leidy Patricia Villalobos Pachón	Revisado por: Nohora Parra Bados	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Practicante Talento Humano	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 13/09/2022	Fecha: 30/05/2022	Fecha: 22/08/2022
Firma:	Firma:	Firma:

Fuente: Villalobos. L

SIKUANY SAS

CONTROL DE ASISTENCIA A ENTREVISTA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MANUAL DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES

TALENTO HUMANO

Código: TH-FO-01 V.01 Fecha de Aprobación 20/09/2022

Página 2 de 2

01/09/22	9:00 am	Diana Franco Martinez	Servicios Generales (Oficinas Adm y Bodega)	
01/09/22	9:30 am	Leina marlit Diaz Muñoz	Servicios Generales (Alto Costo)	
02/09/22	8:30 am	Johanna Patricia Jara Arateco	Aux. Glosas y devoluciones	P. Jara
06/09/22	8:00 am	Emilia Rodriguez y Gomez Jimenez	Aux. Administrativa (PQRS, Tutelas y Contratación)	
07/09/22	8:00 am	Fernando José Rojas Ibarra.	Aux de Cartera	
07/09/22	10:00 am	Juanita Carmona Trejos	Asistente de Gerencia	
08/09/22	9:00 am	DIEGO REINA	Jefe de Bodega	
08/09/22	10:00 am	Yuly Alexandra Lugo Sanchez	Jefe de Pendientes	
09/09/22	1:00 pm	Juan Manuel Mosquera Benito	Aux. Contable	
13/09/22	8:00 am	Ingrid Astrid Figueredo	Directora Financiera y Contable	
14/09/22	8:30 am	Johana Ónatra	Profesional SST	
16/09/22	8:30 am	Elkin Bonillo.	Coordinador SIAU	
16/09/22	11:00 am	Edwin Bruno Gómez	Director TICS	
21/09/22	8:00 am	Javier Ardila Urrea	Mensajero	
21/09/22	10:00 am	Jennifer Ruiz D.	Director Técnico	
21/09/22	1:00 pm	Johana Segura	Coordinadora de Zona	
22/09/22	10:30 am	Shirley Unacucha	Dispensadora Mipres	
23/09/22	9:00 am	JAIR GONZALEZ	Conductor.	JAIR GONZ
23/09/22	10:00 am	Nohora Yeliet Parra Bastos	Dirección Talento Humano.	

Elaborado por: Leidy Patricia Villalobos Pachón	Revisado por: Nohora Parra Bastos	Aprobado por: Juan David López Medina
Cargo: Practicante Talento Humano	Cargo: Coordinadora de Talento Humano	Cargo: Gerencia
Fecha: 13/09/2022	Fecha: 30/09/2022	Fecha: 22/09/2022
Firma:	Firma:	Firma:

Fuente: Villalobos. L

12.3 Mensajes de correo electrónico

Ilustración 19. Revisión formato de levantamiento de funciones

Revisión formato levantamiento manual de funciones

Rosalyn González Pardo
para NOHORA, mi

Muy buenos dias Jefe Nohora

Leidy diseñó un formato para hacer el levantamiento de los manuales de funciones y poder quedar trazabilidad de la información obtenida con cada uno de los colaboradores

Por lo antes descrito adjunto información para su revisión, sugerencias y/o aprobación.

Quedo atenta a sus comentarios

Sikuany SAS
Rosalyn González Pardo
Líder de Calidad
Contacto: 6611620 Ext 1671
Calle 268 No. 38-16 Br 7 de Agosto
Sede Administrativa – Villavicencio (Meta)

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este correo electrónico, si no es necesario no imprima

FORMATO DE EN...

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 20. Revisión manual de funciones de dispensadores y regente

Revisión Manual de Funciones Cargo Dispensadores y Regente de Farmacia

Practica Empresarial
Buen dia Julier, envio los dos archivos correspondientes al manual de funciones de los cargos de dispensadores y regente de farmacia para revisión. Quedo atenta

JULIER NANCY MUÑOZ
cordial saludo, Leidy la revisión se realizó y las observaciones fueron realizadas via whatsap ya que el correo estaba presentando fallas, si requiere algo más

Practica Empresarial
Buenos dias Julier, Envio los dos manuales de funciones el de dispensadores y regente con las correcciones para su aprobación, seguido de su aprobación estos se

JULIER NANCY MUÑOZ <coordinadoregional@sikuanyltda.com.co>
para mi

Cordial saludo,

Leidy en mi opinion estan completas las funciones de los cargos.

quedo atenta

Sikuany SAS
Julier Nancy Muñoz Restrepo
Coordinadora Regional
Contacto: 6611620 Ext 1669
Calle 268 No. 38-16 Br 7 de Agosto
Sede Administrativa – Villavicencio (Meta)

Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este correo electrónico, si no es necesario no imprima

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 21. Revisión manual de funciones auxiliar de glosa y devoluciones

Fuente: Villalobos. L

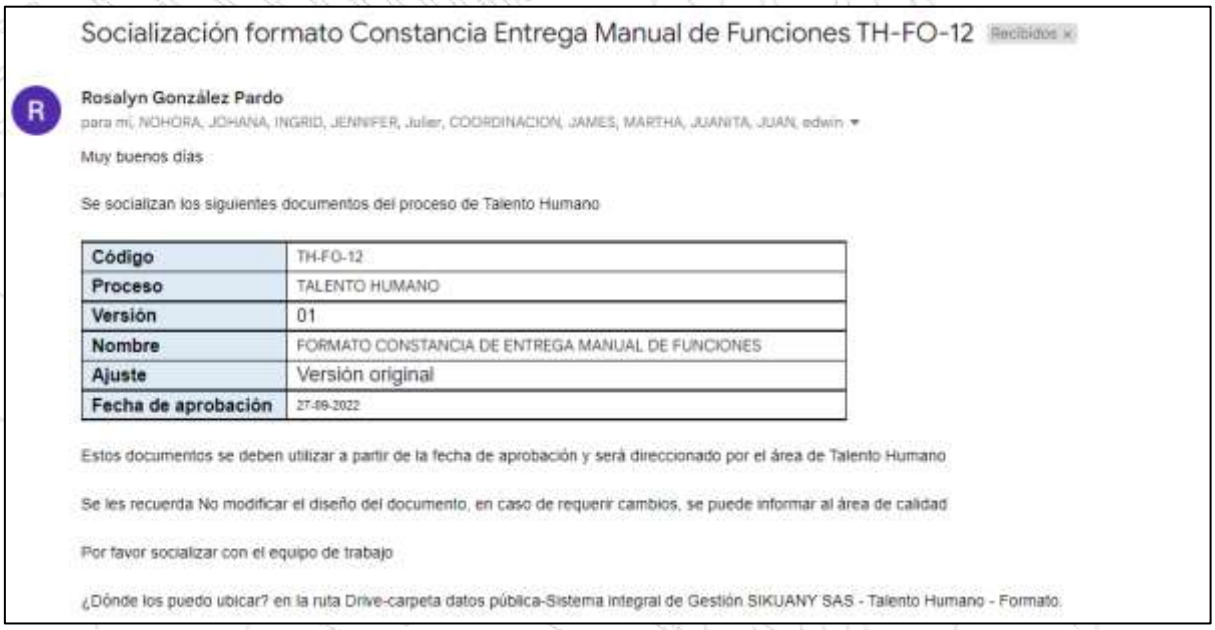
Ilustración 22. Revisión manual de funciones auxiliar de facturación y coordinadora de facturación

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 23. Revisión formato constancia de entrega del manual de funciones

Fuente: Villalobos. L

Ilustración 24. Socialización formato de constancia entrega de manual de funciones



Fuente: Villalobos. L

13. Normatividad externa e interna que rige al escenario de la práctica

13.1 Normatividad externa

13.1.1 Según el Código Sustantivo del Trabajo (1950) a través del artículo 58. se establecen las obligaciones especiales del trabajador, aplicando para este caso la siguiente:

> 1a. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido. (p.17)

13.1.2 La resolución 3100 del 2019 define las condiciones de talento humano requeridas para la prestación de servicios de salud, define el perfil y los perfiles mínimos, según aplique, se describe a través del numeral 11.1 Estándares y criterios aplicable a todos los servicios:

> 11.1. ESTÁNDARES Y CRITERIOS APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS
>
> Los prestadores de servicios de salud deben en su autoevaluación, identificar de los siguientes criterios, los que le sean aplicables de acuerdo al servicio que habilitan:
>
> 11.1.1. Estándar de talento humano
>
> 1. El talento humano en salud y otros profesionales que se relacionan con la atención o resultados en salud de los usuarios, cuentan con los títulos, según aplique, de educación superior o certificados de aptitud ocupacional, expedidos por la entidad educativa competente. En el caso de títulos o certificados obtenidos en el extranjero, copia de la resolución de convalidación expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

2. El talento humano en salud cuenta con copia de la resolución de autorización del ejercicio expedido por la autoridad competente o inscripción en el Registro Único Nacional de Talento Humano en Salud -ReTHUS.

3. El prestador de servicios de salud determina la cantidad necesaria de talento humano requerido para cada uno de los servicios ofertados y prestados, de acuerdo con la capacidad instalada, la relación entre oferta y demanda, la oportunidad en la prestación, tiempo de la atención y el riesgo en la atención. Este criterio no aplica para el profesional independiente de salud. (pp. 30-31)

13.1.3 El decreto 2200 del 2005 define el recurso humano del servicio farmacéutico a través del artículo 9 y parágrafo 1 y 2:

Artículo 9º. Recurso humano del servicio farmacéutico dependiente. El servicio farmacéutico, estará bajo la dirección de un Químico Farmacéutico o de un Tecnólogo en Regencia de Farmacia, teniendo en cuenta el grado de complejidad del servicio, de la siguiente manera:

1. El servicio farmacéutico de alta y mediana complejidad estará dirigido por el Químico Farmacéutico.

2. El servicio farmacéutico de baja complejidad estará dirigido por el Químico Farmacéutico o el Tecnólogo en Regencia de Farmacia.

Parágrafo 1º. El servicio farmacéutico contará con personal de las calidades señaladas en la normatividad vigente para el ejercicio de cada cargo y en número que garantice el cumplimiento de los procesos propios de dicho servicio que se adelanten en la institución.

Parágrafo 2º. Un Químico Farmacéutico podrá dirigir dentro de la red de su institución un número máximo de cinco (5) servicios farmacéuticos ambulatorios donde haya dispensación de medicamentos, los que deberán encontrarse ubicados en una zona geográfica de una ciudad, municipio, distrito o provincia que pueda ser efectivamente cubierta por dicho profesional. (pp. 14-15)

En este mismo decreto a través del artículo 19, se definen las obligaciones de los dispensadores de medicamentos las cuales se tuvieron en cuenta para la identificación de funciones y responsabilidades para este cargo:

Artículo 19. Obligaciones del dispensador. Son obligaciones del dispensador:

1. Verificar que la prescripción esté elaborada por el personal de salud competente y autorizado y que cumpla con las características y contenido de la prescripción, establecidos en el presente decreto.

2. Verificar que las preparaciones: magistrales, extemporáneas, estériles; nutrición parenteral; y, mezclas de medicamentos oncológicos, contengan en el rótulo o etiquetas la información sobre el paciente hospitalizado o ambulatorio, según el caso; de la preparación o de la mezcla; y, la firma del responsable.

3. Exigir la prescripción para aquellos medicamentos en los que aparezca en la etiqueta la leyenda "Venta Bajo Fórmula Médica".

4. No dispensar y consultar al prescriptor cuando identifique en una prescripción posibles errores, con el fin de no incurrir en falta contra la ética profesional.

5. Verificar y controlar que los medicamentos dispensados correspondan a los prescritos.

6. Informar al usuario sobre los aspectos indispensables que garanticen el efecto terapéutico y promuevan el uso adecuado de los medicamentos, tales como: condiciones

de almacenamiento, cómo reconstituirlos, cómo medir la dosis, qué cuidados debe tener en la administración, interacciones con alimentos y otros medicamentos, advertencias sobre efectos adversos, contraindicaciones y la importancia de la adherencia a la terapia. Cuando la dirección técnica de la Droguería, esté a cargo de persona que no ostente título de Químico Farmacéutico o Tecnólogo en Regencia de Farmacia la información que debe ofrecer al paciente está señalada en el artículo 3º del presente decreto.

7. Brindar a los usuarios pautas sobre el uso adecuado de los medicamentos de venta sin prescripción facultativa o de venta libre.

8. Recibir la capacitación ofrecida por las entidades oficiales o de otros actores del Sector Salud y/o capacitarse continuamente en los conocimientos teóricos y destrezas necesarias en el ejercicio del cargo u oficio, a fin de ir aumentando progresivamente las competencias laborales. (pp. 17-18)

13.1.4 A partir del decreto 1072 del 2015 se definieron las responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo aplicable para todos los cargos de la empresa:

Artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades de los trabajadores. Los trabajadores, de conformidad con la normatividad vigente tendrán entre otras, las siguientes responsabilidades:

1. Procurar el cuidado integral de su salud;

2. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud;

3. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa;

4. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo;

5. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST; y

6. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. (p. 100)

13.2 Normatividad interna

13.2.1 Reglamento Interno Sikuany SAS

El capítulo 6 denominado “deberes de los trabajadores” indica en el numeral uno, que los trabajadores deben cumplir con todo lo pactado al ingresar a la organización incluyendo las funciones y responsabilidades asignadas.

14. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica

Sikuany SAS
Nit.830.512.772-6

EL COORDINADOR DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
"SIKUANY S.A.S"

CERTIFICA QUE:

La estudiante LEIDY PATRICIA VILLALOBOS PACHÓN, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.006.794.815 de Villavicencio, realizo el componente práctico del programa Académico Ingeniería Industrial de la Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA en esta empresa, desde el 01/08/2022 al 21/10/2022 con una duración de 12 semanas en el área de talento humano en el municipio de Villavicencio (Meta).

Realizando practica en la actualización del manual de funciones, roles, responsabilidades y competencias laborales.

La presente se expide a solicitud del interesado a los veintiún (21) días del mes de octubre de 2022.

NOHORA YANET PARRA BASTOS

Calle 26B No. 38 – 76 Barrio Siete de Agosto
Telefonia IP: 6611620 ext. 1600 – Celular: 322-7292338
Email: sikuanyltda@hotmail.com
Villavicencio – Meta

15. Conclusiones

El manual de funciones, responsabilidades y competencias laborales de la empresa Sikuany SAS se encuentra actualizado en su totalidad, abarcando cada uno de los cargos existentes. Este documento proporciona información organizada y precisa facilitándole al trabajador una mejor comprensión de su propósito principal y de cada una de las actividades y responsabilidades que debe cumplir para el logro de los objetivos del área a la que pertenece y de la empresa.

El manual de funciones elaborado contiene funciones y responsabilidades de cada cargo, se identifica adecuadamente el jefe inmediato y la estructura organizacional que debe cumplir como conducto regular, así mismo las competencias técnicas y los riesgos en seguridad y salud en el trabajo junto con sus recomendaciones. Todo lo anterior hace que este manual sea un documento muy bien diseñado ya que contiene información completa y necesaria para la ejecución de las labores de cada trabajador y lo hace importante, por ser el que justifica la razón de ser de los cargos en la empresa.

Sin embargo, se recomienda que el área de recursos humanos, junto con cada jefe inmediato, realicen el seguimiento y control del cumplimiento de las funciones, responsabilidades y progreso de cada trabajador a través de los indicadores propuestos. También a partir de esta actualización el área de recursos humanos puede apoyarse para los procesos de reclutamiento y selección con el fin de vincular el talento humano competente.

Este nuevo manual de funciones es la base para el logro de los objetivos de las diferentes áreas de la empresa Sikuany SAS y representa un recurso sólido para la vinculación adecuada de personal y la toma de decisiones objetivas.

Referencias

Código Sustantivo del Trabajo (1950). *Artículo 58. Obligaciones especiales del trabajador.* Recuperado de: https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf

Decreto 2200 (2005). *Artículo 9. Recurso humano del servicio farmacéutico (pp. 14-15).* Recuperado de: *https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944*

Decreto 2200 (2005). *Artículo 19. Obligaciones del dispensador (pp. 17-18).* Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944

Decreto 1072 (2015). *Artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades del trabajador (p. 100)* Recuperado de: https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-documental/subsistemas/subsistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/decretos/decreto-1072-de-2015.aspx

Resolución 3100 (2019). *11.1 Estándares y criterios aplicable a todos los servicios (pp. 30-31).* Recuperado de: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minsaludps_3100_2019.htm

Sikuany SAS. (2021). *Reseña Histórica.* Recuperado de: http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/

Sikuany SAS. (2021). *Plan Estratégico: Misión.* Recuperado de: http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/

Sikuany SAS. (2021). *Plan Estratégico: Visión.* Recuperado de: http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/

Sikuany SAS. (2021). *Plan Estratégico: Objetivos.* Recuperado de: http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/

Sikuany SAS. (2021). *Plan Estratégico: Metas.* Recuperado de:

http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/

ANEXOS

Anexo A. Manual de Funciones Sikuany SAS 2019

Sikuany LTDA RED DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS		MN.01-GAT	
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 02	25/10/2019

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
NIVEL	Estratégico
DENOMINACION DEL CARGO	Gerente
No. DE CARGOS	Uno (1)
DEPENDENCIA	Gerencia
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Junta Directiva

II. AREA FUNCIONAL

Área de dirección

III. PROPOSITO PRINCIPAL

Dirigir y representar a SIKUANY LTDA., de acuerdo a lo definido en la plataforma estratégica y fundamentado en criterios de administración adecuada de recursos, mejora continua de la calidad, rentabilidad social y sostenibilidad financiera, teniendo como base los lineamientos establecidos sectorialmente y la normatividad vigente.

IV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir SIKUANY LTDA., manteniendo la unidad de procedimientos e intereses en torno a la misión, visión y objetivos de la misma.

2. Liderar el proceso de planeación estratégica, estableciendo los objetivos y metas específicas de la Empresa.

3. Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de procesos de la organización, dentro de una concepción participativa, socialmente responsable, humanizada y segura, que fomenta la gestión del riesgo y la gestión del conocimiento para el logro de sus objetivos.

4. Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

5. Dirigir e implementar estrategias de mercado y ventas que permitan proporcionar la capacidad ofertada en el portafolio de servicios y realizar las respectivas contrataciones contribuyendo al equilibrio financiero de SIKUANY LTDA.

6. Comunicar a los coordinadores los diferentes procesos a implementar para que definan planes de acción.

7. Establecer cronograma de entrega de informes por parte de los coordinadores con el fin de establecer planes de mejoramiento y toma de decisiones.

	ELABORO		REVISO		APROBO	
Nombre	ELIANA MEDINA MORA		JUAN DAVID LOPEZ MOLINA		JUAN DAVID LOPEZ MOLINA	
Cargo	Profesional de Calidad y SST		Gerente		Gerente	
Firma						
	ESTADO	Vigente	FECHA DE APROBACION	10/10/20106	TIPO DE COPIA	CONTROLADA

V. CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESENCIALES	
• Conocimientos sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. • Conocimiento den Gerencia de servicios de salud. • Herramientas Informáticas Básicas.	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES (según Decreto 2536 de 2005)	
COMUNES	**POR NIVEL JERARQUICO**
• Orientación a resultados. • Transparencia • Compromiso con la empresa • Comunicación asertiva con las personas a su cargo.	• Liderazgo. • Planeación. • Toma de decisiones. • Dirección y desarrollo de personal • Conocimiento del entorno.
VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
NUCLEOS BASICOS DEL CONOCIMIENTO	**EXPERIENCIA**
• Título profesional en áreas de la salud o económicas o administrativas o jurídicas. • Tarjeta profesional vigente en los casos requeridos por la ley.	Diez (10) años de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.

Nota: El manual de funciones del 2019 contiene: identificación del cargo, área funcional, propósito principal, descripción de las funciones esenciales, conocimientos básicos y esenciales, competencias comportamentales y requisitos de formación académica y experiencia; Este inicia con el cargo del gerente y termina con el cargo de químico farmacéutico; no contiene portada, ni generalidades.

Fuente: Sikuany SAS, 2019