

**ESTUDIO TÉCNICO DE DISEÑO DE PROCESOS, ORIENTADOS A LA TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA RETRIBUCIÓN DE LA DIVISIÓN DE TALENTO  
HUMANO.**

**VERÓNICA JARAMILLO GALLEGO**

**Trabajo de grado para optar al título de  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**ASESOR INTERNO:**

**RONALD AKERMAN ORTIZ GARCÍA**

Ingeniero de Sistemas, Magister en Ingeniería

**ASESOR EXTERNO:**

**HUGO ANDRÉS MERA GARZÓN**

Ingeniero Industrial, Magister en Gestión de Ciencia y tecnología e Innovación

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
MEDELLIN-COLOMBIA  
2019**

# CONTENIDO

<b>1. RESUMEN</b> .....	4
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	6
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
<b>4. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
4.1 LA GESTIÓN POR PROCESOS .....	7
<b>4.1.1 Procesos de negocio</b> .....	7
<b>4.1.2. Business Process Management (BPM)</b> .....	8
<b>4.1.3. Ciclo de vida de BPM</b> .....	8
4.2. INNOVACIÓN DE PROCESOS .....	10
4.3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL .....	12
<b>5. METODOLOGÍA</b> .....	14
<b>5.1. Etapa 1. Diagnóstico de la situación actual de las operaciones y servicios al usuario</b> ....	15
<b>5.2. Etapa 2 Análisis de la información de las actividades y servicios</b> .....	15
<b>5.3. Etapa 3. Documentar los servicio y prácticas de operación</b> .....	16
<b>5.4. Etapa 4 Establecer procesos de operaciones mejorados</b> .....	16
<b>6. RESULTADOS Y ANÁLISIS</b> .....	17
6.1. RESULTADOS.....	17
6.2. ANÁLISIS .....	18
<b>6.2.1. MODELO AS-IS</b> .....	18
<b>6.2.2. MODELO TO-BE</b> .....	21
<b>6.2.3. SIMULACIÓN DEL PROCESO</b> .....	24
<b>6.2.3.1 Validación del proceso de simulación</b> .....	25
<b>6.2.3.2 Verificación del modelo de simulación</b> .....	25
<b>6.2.3.3 Resultados procesos de simulación</b> .....	27
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	31
<b>8. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	32

## LISTA ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Metodología. Fuente: Elaboración propia .....	14
Ilustración 2 Modelo AS-IS. Fuente: Elaboración propia.....	18
Ilustración 3 Modelo TO-BE. Fuente: Elaboración propia.....	21
Ilustración 4. Verificación Módulo 1.1 .....	26
Ilustración 5 Verificación Módulo 1.2 .....	26
Ilustración 6 Verificación Módulo 2.1 .....	27
Ilustración 7 Verificación Módulo 2.2 .....	27
Ilustración 8 Simulación Modelo AS-IS.....	29
Ilustración 9. Simulación Modelo TO-B.....	30

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comparativo mejora vs innovación.....	11
Tabla 2 Uso de recursos modelo AS-IS.....	19
Tabla 3 Uso de recursos modelo TO-BE .....	22
Tabla 4. Costos por uso de recursos.....	24

## LISTAS DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ejecución actividades Modelo AS IS. Fuente: Elaboración Propia.....	20
Gráfico 2 Horas actividad por modelo. Fuente: Elaboración propia.....	23
Gráfico 3 Costos actividad por modelo. Fuente: Elaboración propia. ....	23

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Servicios Gestión de la Retribución.....	33
Anexo 2 Fichas de trámite.....	35
Anexo 3 Documentación de actividades .....	45
Anexo 4 Procedimientos Documentados.....	49
Anexo 5 Calificación Encuesta validación por juicio de expertos encuestado 1.....	68
Anexo 6 Calificación Encuesta validación por juicio de expertos encuestado 2.....	69

## 1. RESUMEN

El enfoque por procesos y en especial las estrategias de mejora en las prácticas de operación de los procesos, son el planteamiento fundamental durante el desarrollo del proceso práctico. Este proyecto consistió en el desarrollo del diseño de procesos orientados al mejoramiento con énfasis en la aplicación de herramientas de la transformación digital del subproceso Gestión de la Retribución. Se realizó un análisis de la situación presentada en el subproceso respecto a la gestión y operación, se detalló la importancia de lo que representaba para éste, y el trabajar bajo el enfoque por procesos. Se analizó los distintos actores y servicios, la relación entre elementos y el correcto modo de implementación del proyecto en el subproceso y como esta podía convertirse en una estrategia para todo el proceso de gestión del talento humano.

De la misma manera, se diseñó una metodología que, diera respuesta y solución a la falta de prácticas de operación y gestión en los servicios de cara al usuario, partiendo de un diagnóstico de la situación presentada en las operaciones del subproceso, y a raíz de éste, se generó un análisis detallado de la información de las actividades y servicios, que orientara a una documentación de las prácticas de operación de manera clara y precisa y proyectó un proceso de operación mejorado.

A raíz del desarrollo de la metodología se realizó el levantamiento y consolidación de la información, lo cual permitió obtener resultados precisos, pero sobre todo considerar la necesidad de realizar cambios en métodos y configuración de equipos de trabajo, reconociendo la utilidad de las técnicas implementadas. La documentación de las prácticas de operación, dieron como resultado precisión de la información y del proceso en general, tanto al usuario externo como interno, permitiendo así mejorar en un 6% tiempos de respuesta, reduciendo la presencialidad del usuario en un 64%, al igual se genera mejora en el uso de los recursos y la visualización de la mejora en la prestación del servicio.

## 2. INTRODUCCIÓN

Desde hace más de 15 años, las dependencias académicas y administrativas de la Universidad de Antioquia han desarrollado capacidades en la implementación y administración de diferentes sistemas de gestión (calidad, ambiental, seguridad y seguridad en el trabajo, seguridad de la información, gestión de riesgos y entre otros) promoviendo la normalización y el mejoramiento de los procesos con el objeto de dar cumplimiento a la misión Institucional.

En ese mismo orden y dirección, la Universidad, mediante el Acuerdo Superior 430 del 26 de agosto de 2014, estableció como elemento esencial de la calidad institucional, el enfoque basado en procesos como marco de operación y de desarrollo de sus actividades misionales y de apoyo; en ese sentido, este trabajo se orienta al cumplimiento de la misión institucional, dando respuesta en su desarrollo a la carencia de prácticas de operación e instrumentos, claramente definidos, requeridos para la prestación de los servicios a la comunidad y enmarcados dentro del alcance del subproceso de Gestión de la Retribución.

El planteamiento fundamental del informe consiste en establecer como elemento esencial, la transformación del enfoque del subproceso, tanto en estrategias de gestión como en sus prácticas de operación, orientándolo en metodologías de trabajo como la innovación de procesos, procesos de negocio y la transformación digital.

Para el avance de éste, se detalla un marco teórico que describe técnicamente las estrategias a las cuales se apunta como plan de trabajo, e indica la metodología empleada para alcanzar los objetivos, ésta basada en la recopilación de la información, desde fuentes primarias como entrevistas, encuestas y documentos, y por otro lado fuentes secundarias como investigación en libros y bases de datos de los principales métodos.

Los resultados están orientados a la identificación, documentación y modelación de los servicios y prácticas de operación del subproceso, temas que apuntan a una atención y respuesta al usuario mucho más oportuna y accesible, y el análisis por su parte, detalla en cada uno de los modelos identificados, los cambios, las mejoras y la optimización de recursos, todo ello partiendo del estudio y comparación de datos, los cuales se obtienen de los registros físicos del archivo del subproceso, los registros del Sistema de Información del personal y de los datos tomados aleatoriamente en intervalos de tiempo específicos.

Este trabajo busca conducir a Gestión de la Retribución a trabajar bajo el elemento de calidad institucional – enfoque por procesos y las estrategias del nuevo plan de acción de la administración, acorde con el plan de desarrollo de la institución.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar los procesos operativos para el subproceso de gestión de la retribución de la División de Talento Humano de la Universidad de Antioquia.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de las operaciones y servicios al usuario en el subproceso de gestión de la retribución.
- Analizar la información de las actividades y servicios del subproceso de gestión de la retribución.
- Documentar los servicios y procesos operativos bajo BPMN - Business Process Management
- Establecer procesos de operaciones mejorados del subproceso de gestión de la retribución.

## 4. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de este informe se desarrolló bajo los conceptos de gestión por procesos, tales como procesos de negocio, innovación de procesos y transformación digital, dado que esta combinación reúne las estrategias y técnicas requeridas para hacer de las organizaciones y en sí de sus procesos, transversales, generadores de valor y orientados a la respuesta al servicio.

Los procesos, debido al constante crecimiento de las exigencias de los interesados, las tecnologías y las nuevas tendencias del mercado, deben buscar continuamente la transformación de sus prácticas y procedimientos con la fiel intención de siempre brindar una pronta y oportuna respuesta. A partir de lo planteado en el párrafo anterior, es importante incluir en los procesos de la organización, las siguientes estrategias de gestión.

### 4.1 LA GESTIÓN POR PROCESOS

Durante muchos años, el diseño estructural de las empresas no había evolucionado con relación a los requerimientos del enfoque organizacional. Se define ahora un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se puede aplicar un modelo de gestión denominado Gestión basada en los Procesos (GbP) (Lanus, 2010).

#### 4.1.1 Procesos de negocio

La ejecución de un proceso conduce a uno o varios resultados, esto pasa debido a que depende de quiénes son los actores involucrados y el valor que entregan al mismo. Un proceso de negocio es una colección de eventos, actividades y puntos de decisión que involucran a una serie de actores y objetos y que colectivamente llevan a un resultado que es de valor para al menos un cliente. Esto implica que se debe estudiar las diferentes fases en el ciclo de vida de los procesos de negocio y tener un énfasis en el uso de modelos para su adecuada descripción y comprensión. (Marlon Dumas, Fundamentos de la Gestión de Procesos de Negocio, 2013).

Los procesos de negocio atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes. Por ejemplo, algunos procesos del negocio serían:

- Satisfacer el pedido de un cliente
- Diseño del producto.

Además, según (Lanus, 2010), los Procesos del Negocio pueden clasificarse en: a) Procesos Directivos o Estratégicos (de Management): son aquellos a través de los cuales una empresa, o una dirección conjunta de una red, planifican, organizan, dirigen y controlan recursos. Proporcionan el direccionamiento a los demás procesos, es decir indican cómo estos se deben

realizar para que se orienten a la misión y la visión de la empresa.

b) Procesos Operativos o Clave (Core Processes): Son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Normalmente constituyen la actividad primaria en la cadena de producción de valor (según el esquema de Porter). Los procesos de operaciones, se reflejan en todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de un mismo servicio y representan el cómo se realizan los procesos por etapas. Son dichos procesos los que generan el producto o servicio que se ofrece a los usuarios.

#### 4.1.2. Business Process Management (BPM)

BPM es el arte y la ciencia de supervisar cómo se realiza el trabajo en una organización, para asegurar resultados consistentes y aprovechar las oportunidades de mejora. (Marlon Dumas, Fundamentos de la Gestión de Procesos de Negocio, 2013).

El concepto mejora incluye la reducción de costos, tiempos y tasas de error. Esta mejora se realiza en los procesos y no actividades individuales, con el fin de añadir valor a toda la organización (Cervilla de Olivieri, 2018).

#### 4.1.3. Ciclo de vida de BPM

En las organizaciones que no han participado en BPM antes, el equipo de BPM tiene que comenzar identificando al menos los procesos que son relevantes para el problema en, delimitando el alcance de estos procesos, e identificando las relaciones entre estos procesos, tales como por ejemplo relaciones de parte (es decir, un proceso que es parte de otro proceso). Esta fase inicial de una iniciativa de BPM se denomina identificación de proceso. Esta fase conduce a una llamada arquitectura de proceso, que suele ser la forma de una colección de procesos y enlaces entre procesos que representan diferentes tipos de relación. (Marlon Dumas, Fundamentals of Business Process Management, 2013)

En general, el propósito de participar en una iniciativa de BPM es asegurar que los procesos cubiertos por la iniciativa de BPM conduzcan a resultados consistentemente positivos y entregar el máximo valor a la organización en el servicio de sus clientes. (Marlon Dumas, Fundamentals of Business Process Management, 2013)

- Identificación del proceso. En esta fase, se plantea un problema de negocios. Los procesos relacionados con el problema que se aborda se identifican delimitados e interrelacionados. El resultado de la identificación del proceso en una arquitectura de proceso nueva o de actualización, que proporciona una imagen general de los procesos en una organización y sus relaciones. Esta arquitectura se usa luego para seleccionar qué proceso o conjunto de ellos administrar a través de las fases restantes del ciclo de vida. Típicamente, la identificación del proceso se realiza en paralelo con la identificación de la medida del rendimiento. (Dumas, Springer).



Durante la identificación del proceso, se realiza un diagnóstico basado en el mapeo de procesos AS IS es la definición de la situación actual del proceso. Los participantes de esta asignación son los usuarios que están involucrados en el proceso cotidiano (*usuarios clave*). En este contexto, una buena práctica es solicitar al ejecutor del proceso que relata cómo ejecutarlo, o bien se hace un cuestionario para levantar la información. (Angeli, 2018)

- Descubrimiento de procesos (también llamado modelado de procesos tal como está). Aquí, el estado actual de cada uno de los procesos relevantes está documentado, generalmente en la forma de uno o varios modelos de proceso tal como son. (Dumas, Springer)
- Análisis de proceso. En esta fase, los problemas asociados con el proceso tal como están se identifican, documentan y siempre que sea posible se cuantifican utilizando medidas de rendimiento. El resultado de esta fase es una colección estructurada de problemas. Estos problemas se priorizan según su impacto potencial y el esfuerzo estimado requerido para resolverlos. (Dumas, Springer)

Por otro lado, el análisis se afianza por medio del mapeo de procesos TO BE está definiendo el futuro de la situación del proceso, es decir, donde se quiere llegar. Es también donde se documenta lo que se define en el mapeo con la ayuda de herramientas que añaden valor al proceso, como las tecnologías BPM (Business Process Management). Además, este mapeo contribuye a la optimización de los procesos para una mejor adherencia a las prácticas, los objetivos de la organización y los sistemas de apoyo. (Angeli, 2018)

- Redesarrollo de procesos (también llamado mejora de procesos). El objetivo de esta fase es identificar los cambios en el proceso que podrían ayudar a abordar los problemas identificados en la fase anterior y permitir que la organización cumpla con sus objetivos de desempeño. (Dumas, Springer)
- Con este fin, se analizan y comparan múltiples opciones de cambio en términos de las medidas de rendimiento elegidas. Por lo tanto, el rediseño de procesos y el análisis de procesos van de la mano: a medida que se proponen nuevas opciones de cambio, se analizan mediante técnicas de análisis de procesos. Eventualmente, las opciones de cambio más prometedoras se conservan y combinan en un proceso rediseñado. El resultado de esta fase suele ser un modelo de proceso futuro. (Dumas, Springer)
- Implementación del proceso. En esta fase, se preparan y ejecutan los cambios necesarios para pasar del proceso tal como está al proceso futuro. La implementación del proceso abarca dos aspectos: gestión del cambio organizacional y automatización. La gestión del cambio organizacional se refiere al conjunto de actividades requeridas para mejorar la forma de trabajar de todos los participantes involucrados en el proceso. (Dumas, Springer). Monitoreo de procesos. Una vez que se rediseñó el desempeño del proceso con respecto a sus medidas de desempeño y objetivos de desempeño. Cuellos de botella. (Dumas, Springer).

Los procesos constituyen para muchas empresas la base de su gestión estratégica. Esto se debe por la flexibilidad que ofrece este tipo de organización y de gestión por procesos para adaptarse a los frecuentes cambios de entorno y de mercado.

En estos momentos se da una coincidencia amplia en que los mercados actuales, con sus variaciones y novedades constantes, seguirán exigiendo a las empresas continuas innovaciones de productos (entendiendo nuevos productos en un sentido amplio, que comprenda diseños de productos materiales y diseños de servicios) así como reorganizaciones estructurales, y que la forma más eficiente de abordar estas innovaciones, siempre atendiendo al mercado, es a través de reestructuraciones de los procesos clave y estratégicos de la empresa. (Dummas, 2013)

#### 4.2. INNOVACIÓN DE PROCESOS

En muchas ocasiones, el desarrollo, adaptación y mejoramiento de procesos está asociado al desarrollo de productos, para lo cual se requiere de la creación de mecanismos organizacionales para la articulación de conocimientos y del trabajo en equipos multifuncionales (Cervilla de Olivieri, 2018).

Por otra parte, en lo que respecta a la proximidad entre la iniciativa empresarial o el espíritu emprendedor y la innovación, Schumpeter (1934) afirma que la innovación puede ser vista como un fenómeno que incluye aspectos técnicos (ej. nuevos productos, nuevos métodos de producción) aspectos no técnicos (ej. nuevos mercados, nuevas formas organizacionales), así como innovaciones en el producto (ej. nuevos productos o servicios) e innovaciones en el proceso (ej. nuevo método de producción o nueva forma organizacional), siendo emprendedor aquel que aplica la innovación en un contexto empresarial y afirmándose una pieza clave para revitalizar la economía por la destrucción creativa. (Bruno Migue Barbosa de Sousa, 2012).

A su vez, el concepto de innovation process (proceso de innovación) está esencialmente relacionado con el conjunto de pasos que tienden a incorporar tanto el mercado como la tecnología. Las empresas tienen la posibilidad de ir aprendiendo y construyendo su base de conocimiento y así pueden mejorar de forma continua la gestión del proceso. El monitoreo de factores internos y externos y el procesamiento de las señales relevantes (forma de detectar amenazas y oportunidades), será el punto de partida al cual seguirá la decisión sobre a qué señal se debe responder y la obtención de los medios que viabilicen la respuesta. Finalmente, se implementa el proyecto con el desarrollo de la tecnología y el mercado interno y externo. (Joe Tidd, 2005)

El término Process Innovation (innovación en los procesos) por su parte está indisolublemente ligado al de Product Innovation (innovación de productos o servicios). Las innovaciones de proceso son típicamente aplicadas en la organización mientras que contrariamente las innovaciones de producto o servicios son orientadas hacia el mercado. En ambos casos la difusión de la innovación depende de la aceptación que ésta encuentra en sus usuarios potenciales. (Bruno Migue Barbosa de Sousa, 2012).

Para la innovación de procesos, se relaciona, la Innovación radical: *“consiste en la introducción en el mercado de un producto totalmente nuevo, es decir formado por componentes nuevos unidos a través de una configuración también novedosa. Puede existir tanto en productos como en procesos y es la que más contribuye a la imagen de la marca de una empresa en un sector industrial*

*determinado*". Dado que el nivel de cambio en la mejora de procesos es progresivo y en la innovación es absoluto, para ello, se presenta el siguiente comparativo Tabla 1, entre mejora e innovación de procesos (Arán, 2014),

*Tabla 1. Comparativo mejora vs innovación*

<b>ítem</b>	<b>Mejora</b>	<b>Innovación</b>
Nivel de cambio	Gradual	Radical
Punto de arranque	Proceso actual	Desde cero
Frecuencia de cambio	Una sola vez / continuo	Una sola vez
Tiempo necesario	Corto	Largo
Participación	De abajo arriba	De arriba abajo
Campo típico	Estrecho, dentro de las funciones	Amplio, interfuncional
Riesgo	Moderado	Alto
Posibilitador principal	Control estadístico	Tecnología de la información
Tipo de cambio	Cultural	Cultural / estructural

Fuente: Davenport, T. (1996).

Según lo indicado por Davenport en la Tabla 1, la mejora de procesos es hacer lo mismo cada vez mejor y la innovación es hacerlo completamente diferente. (Davenport, 1996), establece que *“la mayoría de las empresas necesitan combinar la mejora y la innovación de procesos en un programa continuo de calidad. Lo ideal, aunque no necesariamente, es que la empresa intente estabilizar el proceso y empezar la mejora continua, implicándose a continuación en la innovación de procesos. Después, para evitar el riesgo de caer por la resbaladiza pendiente de la degradación del proceso, la empresa debería seguir un programa de mejora continua en el proceso innovado. Es más, en toda la amplitud de la organización, la innovación será más adecuada para algunos procesos, y la mejora continua para otros”*.

A nivel micro la innovación de procesos pone especial énfasis en la organización mientras que la innovación de producto y de marketing está esencialmente centrada en el ciudadano y en la comunidad. La innovación de procesos busca la eficiencia y la organizacional busca el desempeño. Las competencias organizacionales asociadas a la innovación de proceso son las tecnologías y la capacidad de desarrollar mejoras y marketing de productos (la innovación organizacional se rige por competencias horizontales). (Bruno Migue Barbosa de Sousa, 2012).

La innovación en procesos tiene que ver con cambios en la forma en la cual la organización produce sus bienes y servicios o lleva a cabo sus tareas. Abarca toda la organización y asegura la generación continua de innovaciones en los procesos de producción, su implantación efectiva y el mejoramiento continuo (Cervilla de Olivieri, 2018).

### 4.3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Transformación Digital es el cambio asociado con la aplicación de la tecnología digital en todos los aspectos de la sociedad humana (Atlés, 2018).

La transformación digital, se orienta a realizar cambios en las organizaciones apoyados por (el uso de) la tecnología, es decir, emplear la tecnología (aplicaciones), en las prácticas de operación. Además, mejorar radicalmente el uso de los recursos de las organizaciones y brindar una alternativa para evitar transacciones tradicionales, como la presencialidad y uso constantes de papel (Atlés, 2018).

Por otra parte, desde el punto de vista de los valores y el flujo de trabajo, es posible definir un nuevo conjunto de prácticas que se centre en crear un flujo de entrega de innovaciones diarias multicapa en lugar de instancias individuales de proyectos digitales. Para facilitar los cambios culturales y técnicos que son un sello distintivo de la transformación digital exitosa, algunas firmas de vanguardia han adoptado a un marco ágil (FLOW-agile), diseñado para permitir que los equipos pequeños realicen iteraciones rápidas centradas en el cliente. El marco FLOW, formaliza una representación visual del proceso de búsqueda de valor adaptativo de una empresa que está siendo implementado por equipos ágiles (Shaughnessy, 2018).

Los patrones y las correlaciones en los datos revelan oportunidades y mejoran la toma de decisiones que brinda una ventaja competitiva potencial en una variedad de actividades.

La transformación digital implica:

- La visualización a gran escala de todo el trabajo para que todos los equipos perciban su papel en la producción de valor.
- Un concepto de trabajo realizado en unidades que son lo suficientemente pequeñas como para ser modificables, flexibles y fluidas y, por lo tanto, más rápidas y más adaptativas a diario.
- Adopción de nuevos valores sociales que promuevan la interacción intensiva y continua en la empresa.
- La priorización de la actividad de búsqueda de valor en todo el trabajo.

Significativamente, la transformación digital, no se enfoca en la tecnología, sino en las personas que hacen el trabajo y en el poder de su interacción innovadora. La tecnología, sin embargo, ocupa un lugar importante. Cada una de las tecnologías innovadoras de hoy en día empuja a las empresas a escalar nuevas soluciones para los clientes rápidamente, ofreciendo una variedad más amplia de oportunidades, servicios o productos, y haciendo todo esto a una velocidad sin precedentes. (Ashwell, 2018).

Por su parte, la Gestión, Automatización e Inteligencia de Procesos, en inglés BPM (Business Process Management), sigue avanzando en todo el mundo y sigue evolucionando debido al gran avance de las nuevas tecnologías tales como Internet de las Cosas (IoT), Dispositivos Móviles, Tecnología Cognitiva, Big Data, Analítica Predictiva, Cloud Computing, Realidad Aumentada, Drones, etc.; y también a la creciente importancia que se le da a la gestión de los procesos. Estas mismas tecnologías son las que están logrando también la Transformación Digital, la cual no puede estar divorciada de los procesos de negocio, porque todo, absolutamente todo, está relacionado con los procesos, y éstos deben ser gestionados y alineados a la estrategia del negocio. (Latinoamerica, 2017)

Tanto la Gestión, Automatización e Inteligencia de Procesos (BPM), así como la Transformación Digital, tienen que estar enmarcadas en una Gestión Empresarial Moderna por Procesos. El Arte de utilizar y combinar adecuadamente los elementos para construir y evolucionar permanentemente una Arquitectura Empresarial Moderna, diseñando, automatizando y aplicando inteligencia y digitalización a los procesos de negocio, es lo que marca la diferencia en eficiencia operacional, innovación y ventaja competitiva. Es lo que nos permite alcanzar el Estado del Arte. (Latinoamerica, 2017)

Por lo que, este informe está fundamentado inicialmente en la metodología BPM- Business Process Management, de manera que se establezcan procesos íntegros y proactivos desde su formulación, generando evolución en las prácticas, métodos de trabajo y en la relación e interrelación de los procesos internos y externos que se comunican con gestión de la retribución.

## 5. METODOLOGÍA

De acuerdo al planteamiento fundamental del informe, relacionado a los trámites administrativos en Talento Humano, y con la finalidad de brindar un nuevo enfoque al subproceso, se proyectó realizar un estudio técnico, a partir del método inductivo-deductivo para entender la situación; a partir de allí, se propusieron recomendaciones que permitieran evidenciar potenciales soluciones en el corto, mediano y largo plazo; adicionalmente, se fundamentó el estudio en la investigación de tipo descriptiva, con la cual se buscó describir situaciones o acontecimientos del momento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se tomó como objeto de estudio el subproceso de Gestión de la Retribución para evaluar su estado, apoyado en la recopilación de información desde fuentes primarias, como visitas y diagnósticos in-situ, entrevistas, encuestas y documentación de las actividades; que permitieran la realización de un informe que visualizara de una manera más concreta las debilidades, fortalezas y oportunidades presentes en el subproceso. Y del otro lado, las fuentes secundarias fueron: investigación en libros y bases de datos, artículos tecnocientíficos en los métodos o modelos de gestión, innovación y transformación de procesos.

Para realizar lo planteado, se establecieron cuatro etapas, cada una de ellas fundamentadas en las actividades para el desarrollo de los objetivos específicos, las cuales permitieron realizar un análisis, definir el método y obtener resultado ante la problemática planteada. A continuación, se detallan las etapas ejecutadas:

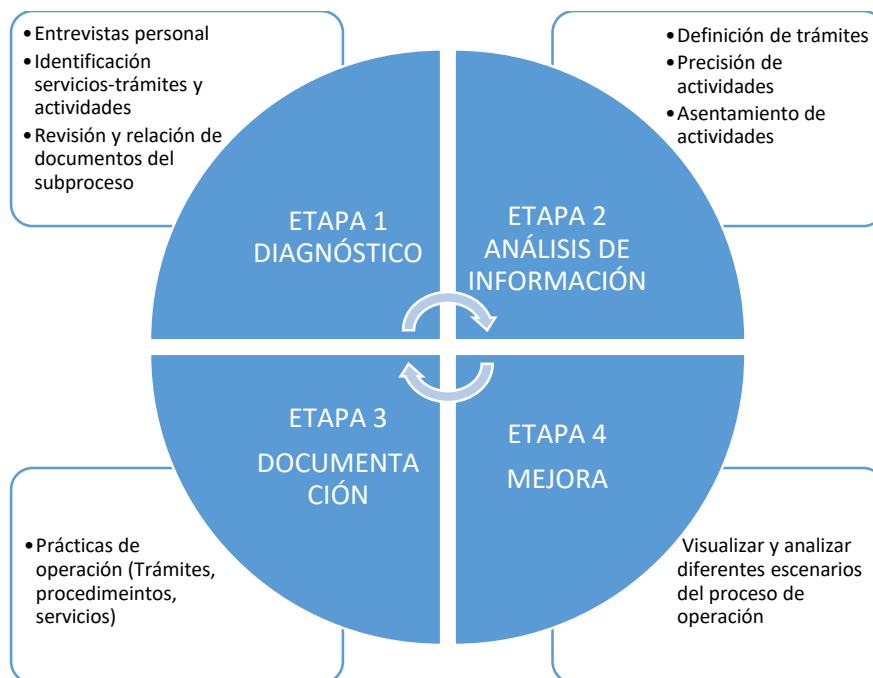


Ilustración 1 Metodología. Fuente: Elaboración propia

### 5.1. Etapa 1. Diagnóstico de la situación actual de las operaciones y servicios al usuario

En el desarrollo de esta etapa, se obtuvieron los insumos y la información requerida para identificar y definir los servicios de cara al usuario, junto con sus respectivos trámites.

- *Se realizó entrevistas al personal del proceso de Gestión de la Retribución, identificando los trámites y servicios asociados.*

Para obtener un correcto avance y adaptación de la práctica dentro del equipo de Gestión de la Retribución, se realizó una reunión inicial en la que se compartió el objetivo y alcance del proyecto, de manera que se conociera y se participara activamente de la misma. Además, se definió e identificó con el equipo de trabajo los servicios, las actividades claves y los puntos críticos a trabajar dentro del subproceso, teniendo en cuenta la documentación e instrumentos ya existentes.

Inicialmente se agendaron reuniones con el equipo de trabajo, para establecer cuáles eran los servicios de cara al usuario que se reconocen dentro de sus actividades. Para ello, se listaron todos los servicios que el equipo identificó y se evaluó las siguientes características: similitud, oportunidad y su clasificación como servicio, ya que se entendía en muchas ocasiones que una actividad representaba un servicio.

Al tener claridad de la actividad, se realizó agrupación de servicios, definiendo el propósito, identificando responsables, usuarios clave asociados a la prestación.

- *Se identificó las actividades principales de los asuntos o temas críticos dentro del proceso.*

Una vez definidos claramente los servicios del subproceso, se realizaron reuniones con cada uno de los responsables del trámite o servicio, y se establecieron las actividades principales, las relaciones y los actores partícipes del trámite o procedimiento.

- *Revisión y relación de los documentos e instrumentos disponibles para el desarrollo del proceso de Gestión de la Retribución.*

Una vez definidos los servicios con sus respectivos trámites y procedimientos, se identificó los instrumentos para su operación, es decir, los formatos, instructivos, guías y metodologías necesarias para el desarrollo del servicio.

### 5.2. Etapa 2 Análisis de la información de las actividades y servicios

Esta etapa es totalmente transversal a la etapa 1, pues estuvo orientada a la consolidación de la información, es decir, presentar el producto.

Se constituyó de las siguientes actividades:

- *Definición de los trámites según el servicio y el usuario al cual está dirigido.*
- *Precisión las actividades que generan valor a los procesos y servicios prestados.*

- *Asentamiento de las relaciones entre las actividades y usuarios internos y externos al proceso.*

Según las actividades anteriormente mencionadas, la intención de esta etapa fue disponer de las fichas de trámite para cada uno de los servicios. Por ello, con los funcionarios encargados de dar respuesta al servicio, se documentó la ficha teniendo en cuenta los usuarios a los cuales iba dirigida, al igual que la diligencia y los requisitos que debía cumplir para acceder al servicio. Seguido, se precisó cuál era el rol de cada uno de los participantes dentro de la ejecución del servicio, de manera que se puntualizaran las actividades a realizar detalle a detalle. La concisión de las actividades y los ejecutantes de estas originó la elaboración del flujo del proceso, en el cual se reflejó la secuencia de tareas y su relación entre responsables, usuarios, instrumentos y documentos vinculados a la operación del servicio de principio a fin.

### **5.3. Etapa 3. Documentar los servicio y prácticas de operación**

En esta etapa, una vez definido el flujo del proceso, y cada uno de los instrumentos requeridos para su ejecución, se modeló el servicio, bajo la connotación BPMN, por medio del aplicativo Bizagi, de manera que se obtuviese un diagrama completamente claro y lógico, además, emplear las funcionalidades y utilidades del software en temas relacionados a la documentación, accesibilidad y simulación frente a cambios y mejoras expuestos en el proceso.

Asimismo, se documentaron las prácticas de operación (fichas de trámite, instructivos, procedimientos, metodologías, guías), según el caso, cumpliendo los requisitos de los formatos institucionales.

### **5.4. Etapa 4 Establecer procesos de operaciones mejorados**

En este paso, se realizó la simulación del proceso por medio del aplicativo Bizagi, según el modelo de servicio generado anteriormente. En esta simulación, se logró visualizar y analizar los diferentes escenarios del ciclo de operación, para lograr identificar algunas alternativas de distribución y uso de los recursos, la optimización de tiempo, las mejoras instauradas al proceso, entre otros factores. Igualmente, durante esta etapa se pudo rediseñar el modelo del proceso, basado en los flujos y prácticas de operación identificada.



## 6. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 6.1. RESULTADOS

El consolidado del informe se resume en el cumplimiento de la metodología establecida para ella, así como en el desempeño de cada uno de los objetivos planteados para su desarrollo.

Una vez establecido lo anterior, se puede afirmar que, de las reuniones y entrevistas realizadas con el equipo, de manera general e individual, se obtuvo:

- La identificación y definición de los servicios de cara al usuario que se reconocieron dentro de la operación de Gestión de la Retribución, son el consolidado de un gran número de actividades que presentaban un propósito en común dentro de la prestación del subproceso, así como se muestra en el Anexo 1. La definición del servicio buscó precisar, cuáles eran los canales de acceso y de respuesta ante una solicitud, qué resultado se obtendría toda vez se requiriese del servicio y lo más importante la definición dentro de éste de los trámites relacionados para la ejecución o activación del servicio como tal.
- Las fichas de trámite Anexo 2, son un resultado seguido de la apropiada definición de los servicios. Esta ficha, permitió brindar una información concreta al usuario de manera que se generará un mayor acercamiento a la solución de su necesidad. Dichas fichas presentan una breve descripción de su finalidad ante el servicio, especifican el público que aplica y puntualiza el paso a paso a seguir junto con los requisitos a cumplir por parte del usuario, permitiendo optimizar la atención y precisar la respuesta al servicio. Además, se definió en esta los tiempos de respuesta y la normativa asociada a la misma.
- Al contar con la documentación definitiva de las fichas de trámite, se obtiene el detalle de las actividades por trámite, en el cual se indica actividad clave, con cada una de las tareas requeridas para su cumplimiento, ejecutantes, medios de respuesta y la respectiva relación e interacción de cada uno de los elementos, así como se detalla en el Anexo 3.
- El buen detalle en la descripción de las actividades, cada una de sus tareas y relación de estas, conlleva a la modelación del flujo del proceso. Para representar el modelo del proceso se hace uso del software Bizagi, el cual permite modelar la secuencia de actividades e interacciones representadas con la notación y arquitectura necesarias, de manera que se obtenga un flujo del proceso preciso y claramente identificado. Inicialmente se debe tener claridad de la notación y del propósito de la metodología BPMN, de manera que se logre un diagrama acorde a los requisitos, descripción y pertinencia del servicio definido.
- El modelado del flujo del proceso exige la documentación de la respectiva práctica de operación, en este caso el procedimiento del servicio, en el cual se plasma en prosa y minuciosamente descrito de inicio a fin la secuencia de actividades modelada. El procedimiento explica el paso a paso a seguir para el cumplimiento de cada tarea, quien es el ejecutante de esta y relaciona los

componentes que perfeccionan la intención del procedimiento como definición, políticas, documentos de referencia y anexos que refuerzan la información suministrada.

## 6.2. ANÁLISIS

El informe se desarrollada permite analizar dos momentos, el AS-IS, el cual genera claridad respecto a cómo se ejecutan las tareas y cuáles son los puntos críticos y a mejorar del subproceso y el TO-BE, que es la definición de un nuevo modelo de procesos utilizando mejores prácticas de operación.

### 6.2.1. MODELO AS-IS

Este modelo representa la situación reciente del subproceso de Gestión de la Retribución,

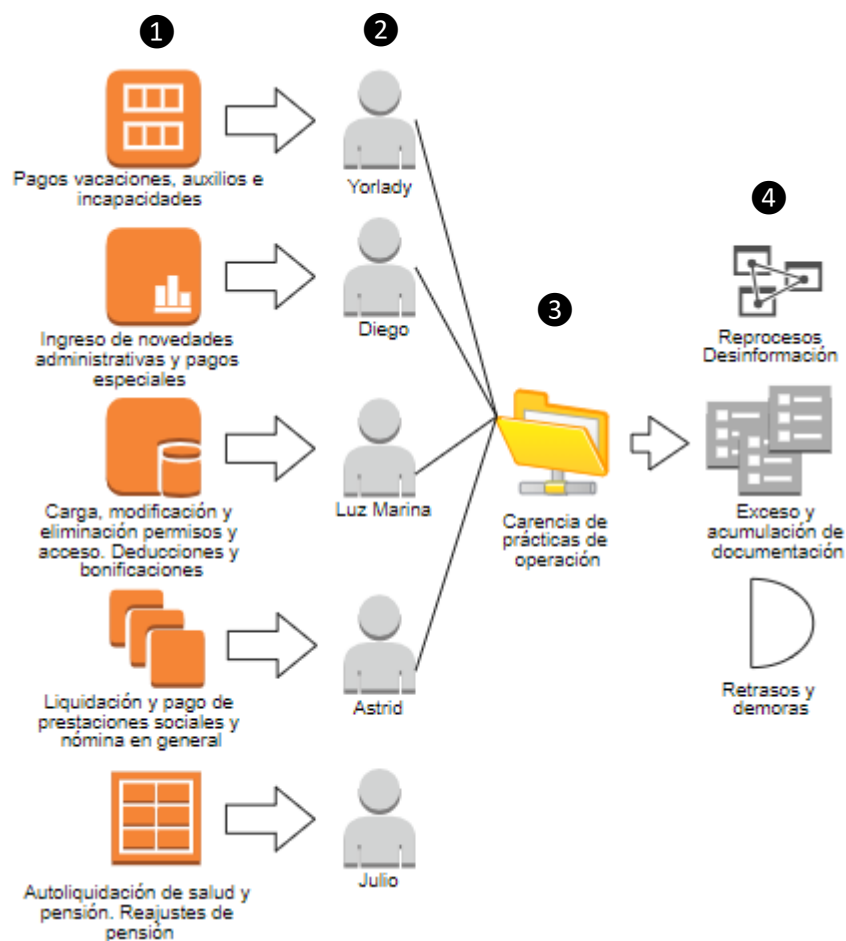


Ilustración 2 Modelo AS-IS. Fuente: Elaboración propia

El modelo AS-IS, se definía bajo un enfoque de actividades ①, contempladas individualmente como procesos, las cuales eran responsabilidad de un servidor ②, es decir, una persona asumía la atención, ejecución y respuesta de una actividad, desconociendo la prestación de las demás actividades.

En este modelo no se contaba con ningún tipo de documentación – prácticas de operación ③, en relación con la realización de la tarea. El inicio, desarrollo y fin de ésta, estaban totalmente ligados al criterio y conocimiento del servidor responsable. El desarrollo de las actividades debía ser presencial y personalmente por parte del usuario, haciendo entrega de documentación física.

Todas las situaciones descritas, ocasionaban para Gestión de la Retribución, ④ alto consumo y acumulación de papel, mayor uso de recursos, tanto en tiempos como en costos, en relación con la respuesta y ejecución de la actividad, al igual que reprocesos dado el desconocimiento del equipo ante el desarrollo de la actividad, devolución constante de documentación y la débil comunicación con el usuario.

En la Tabla 2, se especifica el tiempo y costo en relación con las tareas más demandantes para el desarrollo de la actividad, por parte de un servidor,

Tabla 2 Uso de recursos modelo AS-IS

Uso recursos Modelo AS-IS							
Actividad	× Solicitud día	Atención personalizada al usuario (hrs/día)	× Costo día	Clasificación de la documentación según solicitud (hrs/día)	× Costo día	Respuesta a solicitudes (hrs/día)	× Costo día
Pagos vacaciones, auxilios e incapacidades (Yorlady)	15	3	\$22.875	1	\$7.625	4	\$30.500
Ingreso de novedades administrativas y pagos especiales (Diego)	13	1	\$6.189	3	\$18.567	4	\$24.756
Carga, modificación y eliminación permisos y acceso. Deducciones y bonificaciones (Luz Marina)	8	3	\$18.870	1	\$6.290	4	\$25.160
Liquidación y pago de prestaciones sociales y nómina en general (Astrid)	7	2	\$13.936	1	\$6.968	5	\$34.840
Autoliquidación de salud y pensión. Reajustes de pensión (Julio)	5	2	\$16.396	1	\$8.198	5	\$40.990
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>\$78.266</b>	<b>7</b>	<b>\$47.648</b>	<b>22</b>	<b>\$156.246</b>

Como se detalla en la Tabla 2 Uso de recursos modelo AS-IS Tabla 2, durante el desarrollo de las actividades y por medio de los registros físicos y del Sistema de Información del Personal – SIPE, se toma un promedio del número de solicitudes diarias a atender por cada uno de los servidores, además, se relacionan los tiempos en horas día, requeridos para la atención personalizada al usuario, la clasificación de la documentación según solicitud tramitada y la respuesta a la solicitud.

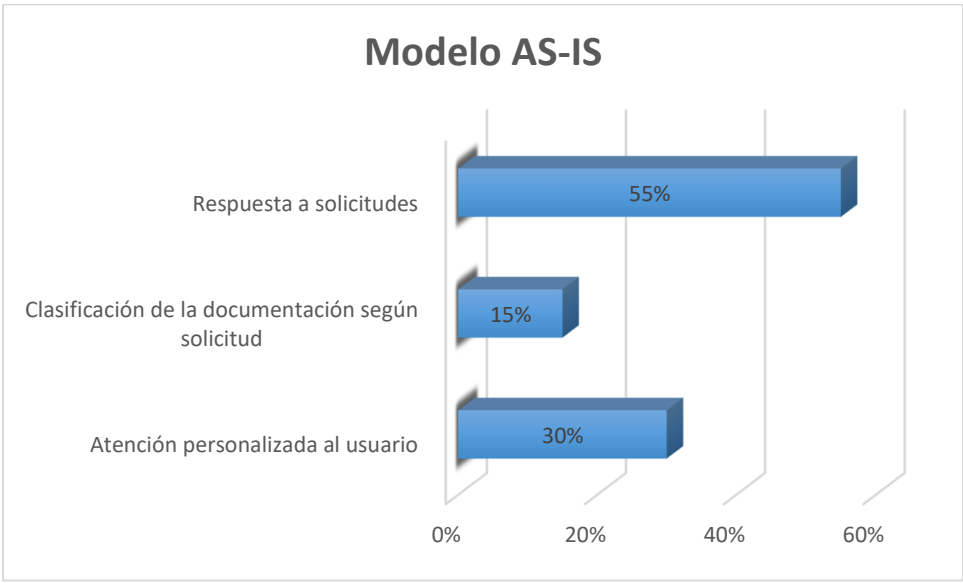


Gráfico 1 Ejecución actividades Modelo AS IS. Fuente: Elaboración Propia.

Con la información suministrada en la Tabla 2, y el análisis del Gráfico 1, se puede evidenciar de que el 45% del total de las horas laboradas por los servidores, es invertido en la atención y depuración de la información antes de iniciar el desarrollo de la actividad, asunto que genera retrasos y reprocesos en la labor, y el 55% restante, es empleado para la ejecución y culminación, reflejando esta estimación, que deben evaluarse las actividades de inicio de operación, de manera que el tiempo invertido en ellas disminuya y por su parte, aumente el tiempo para el desarrollo de la actividad, brindado considerablemente una contribución a las mejoras y cambios dentro del servicio.

## 6.2.2. MODELO TO-BE

El modelo TO-BE

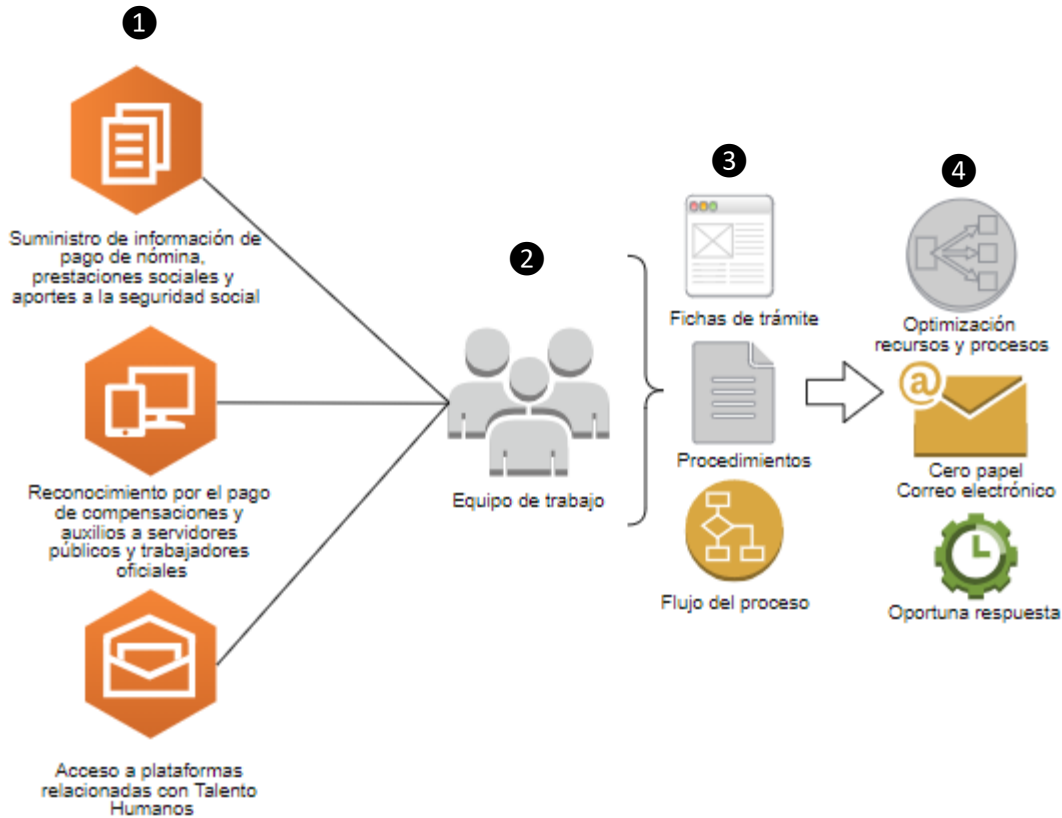


Ilustración 3 Modelo TO-BE. Fuente: Elaboración propia.

Para el modelo se definen servicios **1** de cara al usuario, en los cuales se consolidan según propósitos y similitud las actividades trabajadas en el modelo anterior de manera individual, al igual se define un equipo de trabajo **2** en respuesta a los servicios, es decir, cada uno de los servidores podrá estar en la capacidad de orientar al usuario ante cualquier solicitud.

La consolidación de los servidores y el trabajo en conjunto con el equipo de Gestión de la Retribución permitió definir las prácticas de operación **3** del servicio, por medio de estas prácticas se identifica la necesidad de documentar inicialmente el servicio “Reconocimiento por el pago de compensaciones y auxilios a servidores públicos y trabajadores oficiales”, dada la variación y operatividad en la prestación de este. Además, en medio de la modelación de los procedimientos se reconoce la semejanza de varios de ellos, logrando fijar en un solo procedimiento el desarrollo de cuatro trámites diferentes, pasando de una proyección inicial de documentar cinco procedimientos para el servicio a documentar dos procedimientos claramente definidos.

La documentación de las prácticas de operación, permiten, ④ brindar una mejor y oportuna respuesta al usuario, al igual que optimizar tareas y recursos en el desarrollo de estas. El resultado de todos los cambios se resume en optimización de recursos y mejora de procesos,

- Política de cero papel
- Uso de correo electrónico institucional
- Disminución en tiempos de recepción y respuesta a la solicitud
- Orientación por procesos.

En la Tabla 3, se especifica el tiempo y costo en comparación con la Tabla 2, del modelo AS-IS, en relación con las tareas más demandantes para el desarrollo de la actividad, por parte de un servidor,

*Tabla 3 Uso de recursos modelo TO-BE*

<b>Uso recursos Modelo TO-BE</b>							
<b>Servicio</b>	<b>× Solicitud día</b>	<b>Atención personalizada al usuario (hrs/día)</b>	<b>× Costo</b>	<b>Clasificación de la documentación según solicitud (hrs/día)</b>	<b>× Costo</b>	<b>Respuesta a solicitudes (hrs/día)</b>	<b>× Costo</b>
Suministro de información de pago de nómina, prestaciones sociales y aportes a la seguridad social	23	2	\$14.108	1	\$7.054	5	\$35.270
Reconocimiento por el pago de compensaciones y auxilios a servidores públicos y trabajadores oficiales	21	1	\$7.054	0.5	\$3.527	6.5	\$45.851
Acceso a plataformas relacionadas con Talento Humanos	4	0	\$0	0.25	\$1.764	7.75	\$54.669
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>\$21.162</b>	<b>1.75</b>	<b>\$12.345</b>	<b>19.25</b>	<b>\$135.790</b>

En comparación con el modelo AS-IS, se puede observar que, en todas las actividades se reducen razonablemente las variables tiempo y costos requeridos para su realización,

**Los Gráfico 2 y Gráfico 3, permiten comparar el uso de los recursos, alusivo a tiempo en horas y el costo requerido para la realización de la actividad según el modelo implementado, revelando los siguientes resultados,**

- **Atención personalizada al usuario (hrs/día):** presentó un ahorro del 27%, reservando en tiempo 8 horas diarias y un costo de \$57.104
- **Clasificación de la documentación según solicitud (hrs/día):** presenta un ahorro del 25%, reservando en tiempo 5.25 horas y en costo de \$35.303

- **Respuesta a solicitudes (hrs/día): presenta un ahorro de 8.8% ahorro, reservando en tiempo 2.75 horas y en costos \$20.456)**

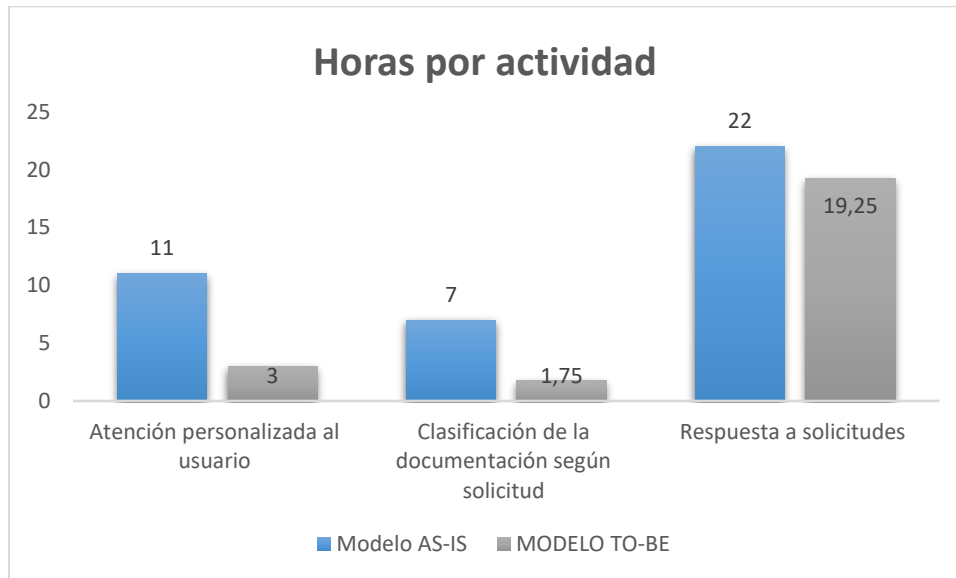


Gráfico 2 Horas actividad por modelo. Fuente: Elaboración propia

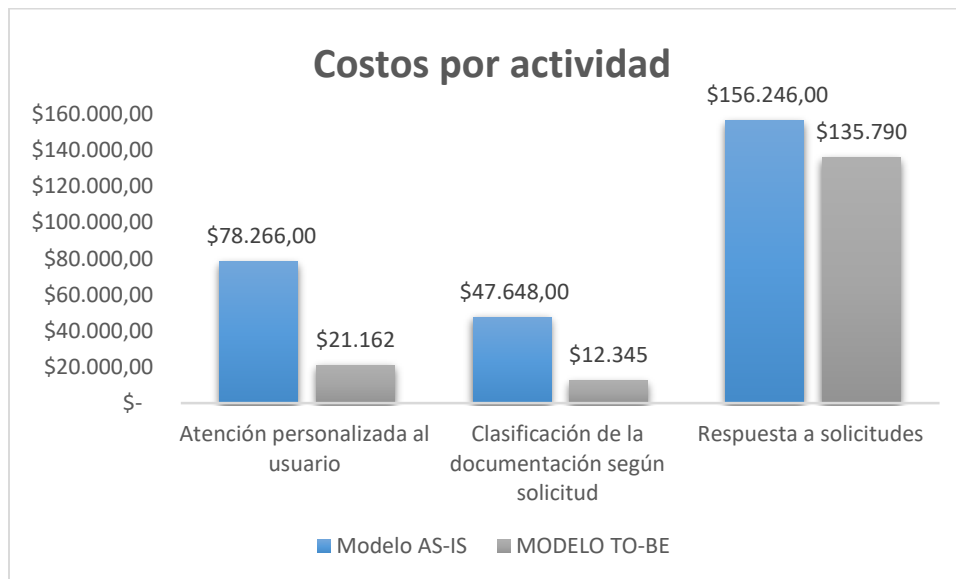


Gráfico 3 Costos actividad por modelo. Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior Indica que la adaptación del subproceso al modelo TO-BE, genera beneficios en la oportunidad de la respuesta, optimización de los recursos y la ampliación en la etapa del desarrollo

del servicio, situación que permite la implementación y visualización de acciones de participación y mejora en el proceso.

Adicional a la información de los costos y recursos (tiempo), relacionados en cada uno de los modelos, se detallan los costos por uso de papel e impresión y desplazamientos de usuario y personal asistencial, elementos que son necesarios para la ejecución de la actividad. Para el cálculo de los datos, se generan promedios salariales de los usuarios más recurrentes al servicio, que para este caso se toman pensionados, asistenciales y profesionales especializados. Asimismo, se valora un promedio de la cantidad de papel e impresiones que se generan en la prestación. Todos estos datos son diarios.

En promedio, dada la gestión del Modelo AS-IS se atienden 24 usuarios y se generan y reciben documentos en un promedio de 50 al día, se proyectan con la implementación del Modelo TO-BE reducir significativamente costos asociados.

#### Supuestos

- Tiempo de desplazamiento usuario 5 minutos
- Tiempo de desplazamiento personal Gestión de la Retribución 3 minutos.

#### Costo

- Hora pensionado \$5.208
- Hora Asistencial \$7.053
- Hora Profesional \$20.458
- Resma de papel \$8.000
- Tóner de impresora \$190.000

*Tabla 4. Costos por uso de recursos*

Ítem	Costo Modelo As-IS	Costo Modelo TO-BE	Ahorro
Costo papel e impresión	\$2.088	\$0	100%
Costo desplazamiento usuario	\$62.820	\$0	100%
Costo desplazamiento personal Retribución	\$1.058	\$0	100%

### 6.2.3. SIMULACIÓN DEL PROCESO

Para la simulación de los servicios respecto a los dos modelos de gestión identificados en el trabajo, Modelo AS-IS y Modelo TO-BE, se realiza una muestra aleatoria, por el intervalo de una hora, de las 9:00 a.m. a las 10:00 a.m., en la que se registran la cantidad de solicitudes recibidas, el tiempo de llegada entre solicitud y solicitud, y de espera por parte del usuario. Además, se toman los tiempos requeridos para cada una de las actividades asociadas al servicio. Esto se hace con cada uno de los modelos.



### 6.2.3.1 Validación del proceso de simulación

Se realiza una validación por juicio de expertos. En este caso se contó con la asistencia de dos servidores expertos en el desarrollo del procedimiento de reconocimiento de auxilios del subproceso Gestión de la Retribución, uno de ellos es el asistencial con más antigüedad en el proceso María Yorladi Cano y el otro es el Coordinador del subproceso, Luis Fernando Cadavid. Se realizó un procedimiento en el cual se explicó los parámetros del software Bizagi para la representación de cada modelo, las entradas, la cantidad de solicitudes procesadas y los tiempos empleados. Seguidamente se procedió a realizar varias corridas verificando los resultados obtenidos para cada uno de éstos parámetros, posteriormente a esto se le realizó una encuesta siguiendo 4 criterios planteados por (Padrón, 2001) éstos son claridad, credibilidad, eficiencia y evaluación del trabajo. La encuesta consistió en realizar de 2 a 4 preguntas por criterio y responder de 1 a 5 cada valor, siendo 5 la mejor respuesta y 1 la peor. En los Anexo 5 y Anexo 6 se puede observar el formato de la encuesta con las calificaciones de los dos integrantes,

#### Resultados

Claridad: 29 de 30 puntos posibles  
Credibilidad: 27 de 30 puntos posibles  
Eficiencia: 26 de 30 puntos  
Evaluación 30 de 30 puntos posibles  
Total: 112 de 120

Se obtuvo 93% de la calificación es decir una nota de 4.6 si se evalúa en escala de 1 a 5, esto comprueba que el comportamiento del modelo es acorde con lo que sucede en la realidad según los dos expertos puestos a prueba.

### 6.2.3.2 Verificación del modelo de simulación

Se divide el modelo por partes y se verifica que los resultados obtenidos no varíen en gran medida respecto al modelo sin estas divisiones.

En el primer módulo se dividió hasta la parte de solicitud de reconocimiento de auxilios económicos, en el cual se tiene la condición de que se generan 10 solicitudes por hora al día, partiendo de esta condición se observa que la salida es acorde a lo esperado, resultados de reconocimiento y no reconocimiento.

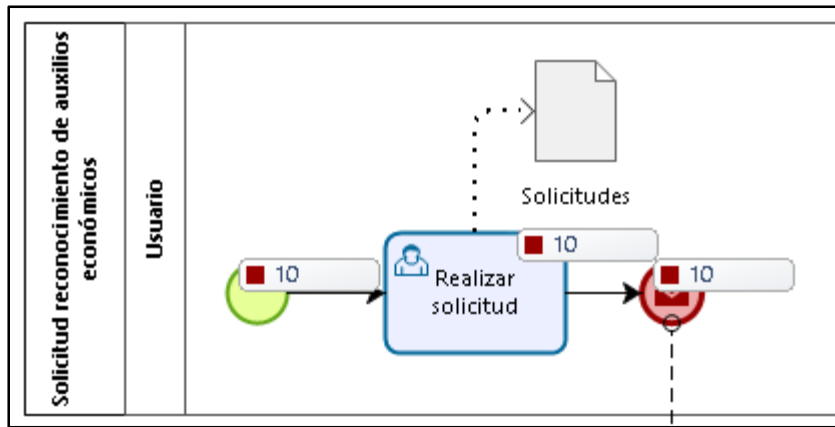


Ilustración 4. Verificación Módulo 1.1

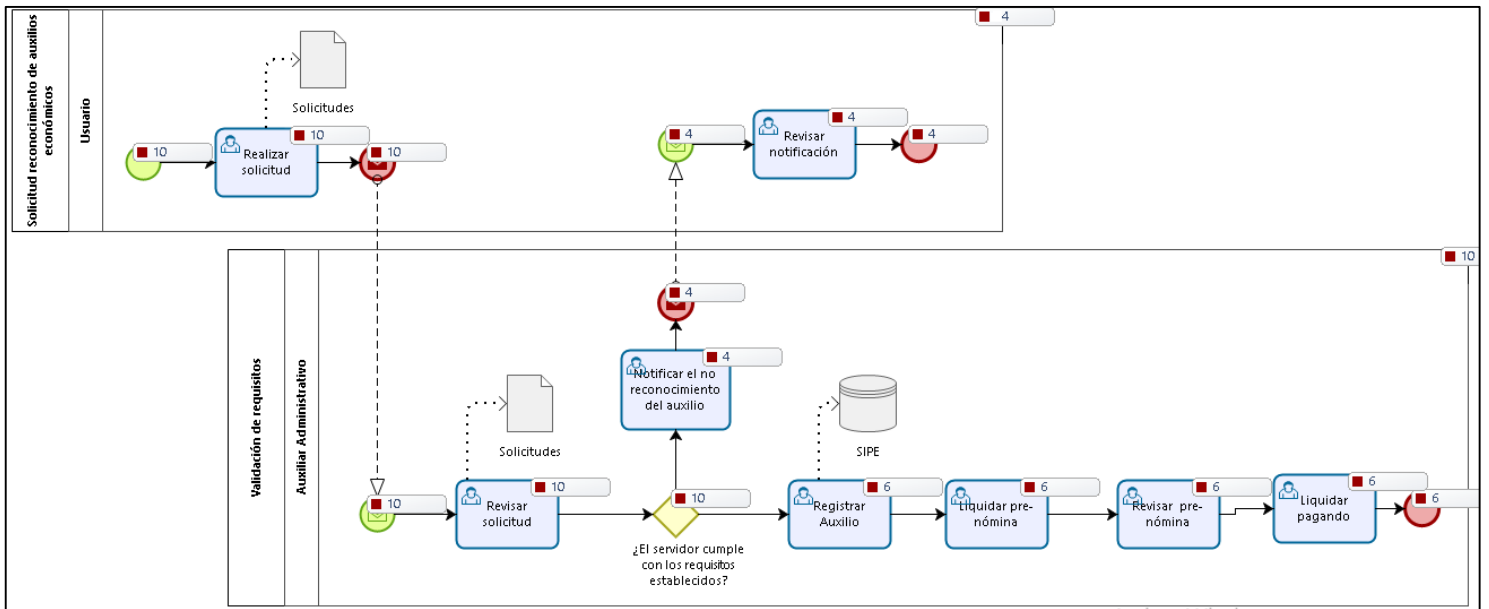


Ilustración 5 Verificación Módulo 1.2

Para el segundo módulo se usó toda la parte de validación de requisitos, generando al inicio 10 solicitudes, lo cual corresponde a la cantidad necesaria para iniciar la actividad. Al finalizar la corrida se pudo observar resultados conforme a los requisitos del proceso. Arrojando un total de 10 solicitudes resueltas, de acuerdo con la compuerta, 6 solicitudes de reconocimiento y 4 de no reconocimiento.

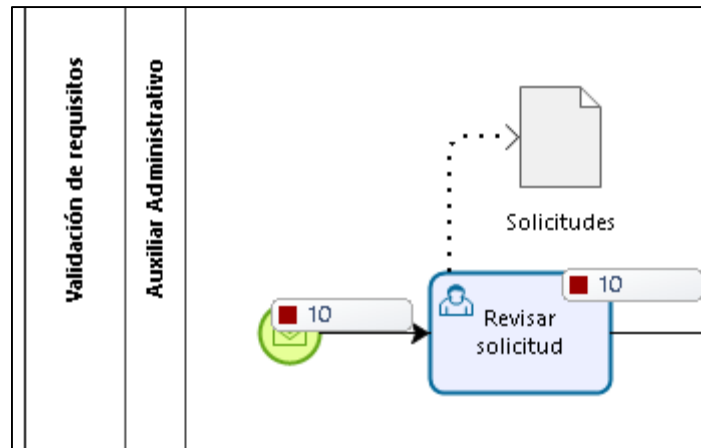


Ilustración 6 Verificación Módulo 2.1

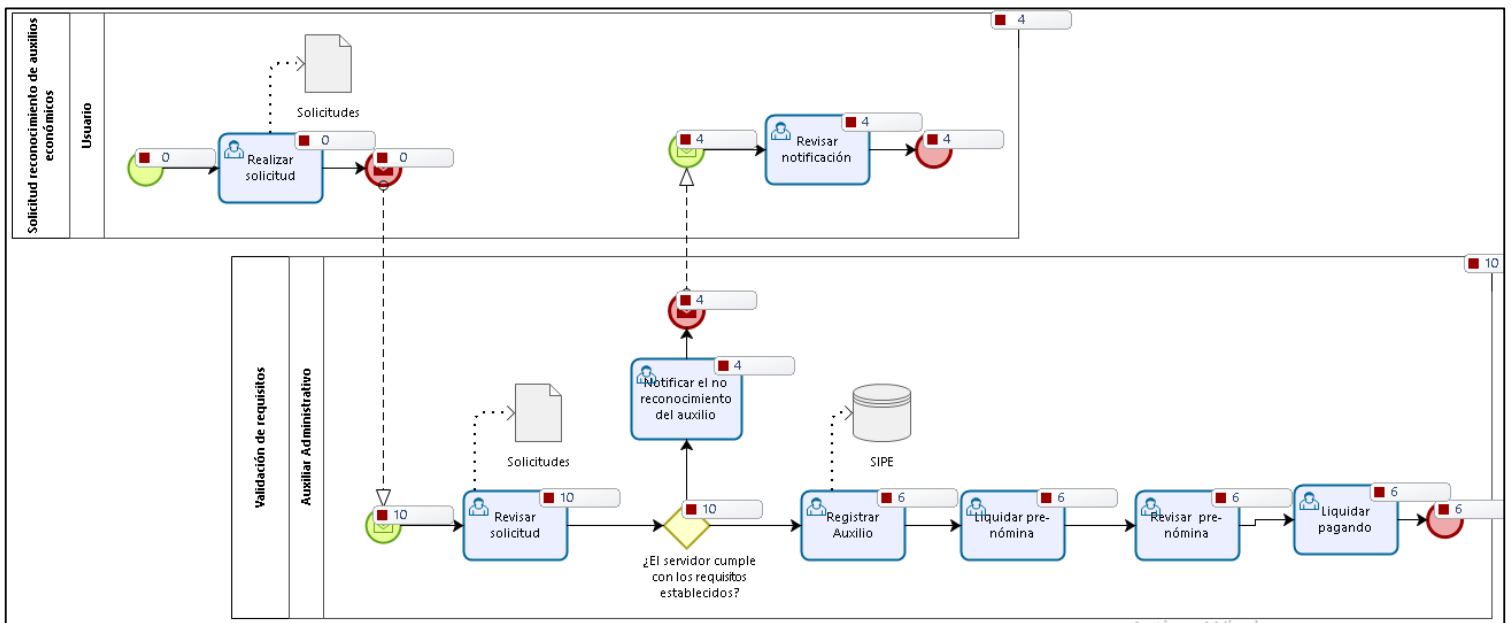


Ilustración 7 Verificación Módulo 2.2

### 6.2.3.3 Resultados procesos de simulación

Los resultados de las simulaciones permiten evaluar que para el Modelo AS-IS, durante una hora llegan 5 solicitudes cada 12 minutos aproximadamente, y se presenta el siguiente flujo de proceso

- El usuario debe desplazarse a la oficina de Gestión de la Retribución, requiriendo en promedio 10 minutos para realizar la solicitud, tiempo establecido entre desplazamiento y espera en la atención.

- Por otra parte, una vez la solicitud ingresa al subproceso, el servidor requiere de 70 minutos promedio para revisar, clasificar solicitudes y realizar el cálculo manual según normativa y tipo de vinculación del usuario del valor a reconocer por el auxilio
- Para el registro de cada uno de los auxilios a reconocer el servidor hace uso de 20 minutos
- Para revisar que, si se genere en el sistema correctamente el reconocimiento por tipo y valor, requiere de 15 minutos
- En caso de no cumplir con los requisitos se debe indicar al usuario el no reconocimiento, actividad que puede tardar hasta 1 día, dado que el usuario debe desplazarse nuevamente a la oficina de Gestión de la Retribución para consultar el estado de su solicitud.

Respecto al uso de los recursos, se puede observar que el usuario presenta más del 80% de dedicación ante el servicio, debido a la presencialidad, el personal Asistencial cuenta únicamente con dos servidores, ya que son quienes poseen el conocimiento para la ejecución y su porcentaje de ocupación está principalmente enfocado en la atención del usuario y el cálculo manual del valor a reconocer por auxilio. El coordinador presenta un 60% de participación, esto dado a que debe repetir sus actividades por los reprocesos generados en actividades anteriores.

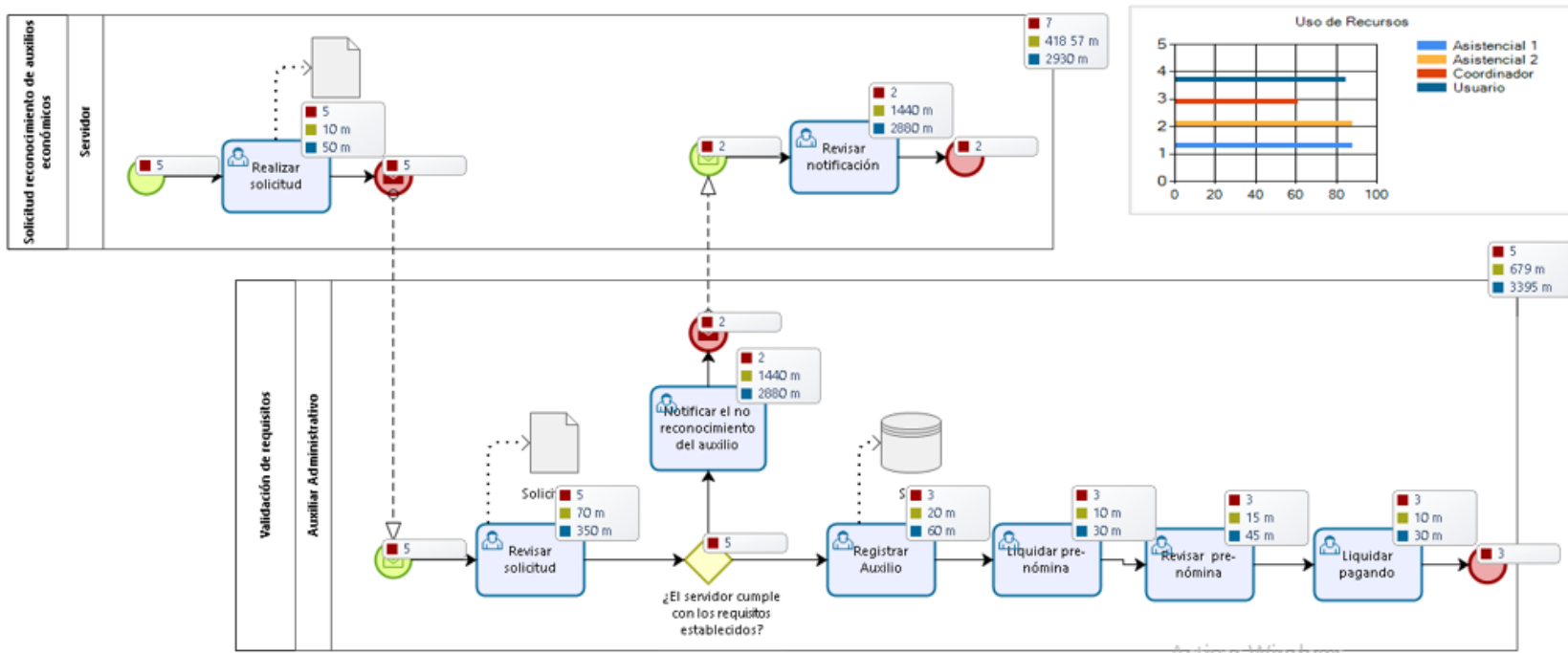


Ilustración 8 Simulación Modelo AS-IS

Por su parte, los resultados de las simulaciones para el Modelo TO-BE, muestran que durante una hora llegan 10 solicitudes cada 6 minutos aproximadamente, en este modelo el usuario no requiere de desplazamiento, sino que debe realizar la solicitud por medio del correo electrónico, disponiendo del siguiente flujo de proceso,

- El usuario requiere en promedio 2 minutos para realizar la solicitud.
- Por otra parte, una vez la solicitud ingresa al subproceso, el servidor requiere de 30 minutos promedio para revisar, clasificar solicitudes en carpetas del mismo correo electrónico y realizar el cálculo de los auxilios que no cuentan con fórmula en el sistema de información del personal,
- Para el registro de cada uno de los auxilios a reconocer, hace uso de 13 minutos
- Para revisar que, si se genere en el sistema correctamente el reconocimiento por tipo y valor, requiere de 10 minutos
- En caso de no cumplir con los requisitos se envía respuesta sobre el correo electrónico de la solicitud indicando al usuario el no reconocimiento, actividad que puede tardar alrededor de 1 minuto.

Respecto al uso de los recursos, se puede observar que el usuario presenta un porcentaje de dedicación inferior al 20% ante el servicio, gracias a la oportunidad del uso del correo electrónico, la dedicación del personal Asistencial es completa, ya que cualquier servidor está en la capacidad de dar respuesta a la solicitud, por tanto, si un servidor está en atención, se prosigue con el servidor que venga en cola, y ya no se requiere de atención personalizada ni cálculos constantes, ya que el sistema genera fórmula para éste. Con los cambios generados en la atención la participación del Coordinador es inferior al 20%.

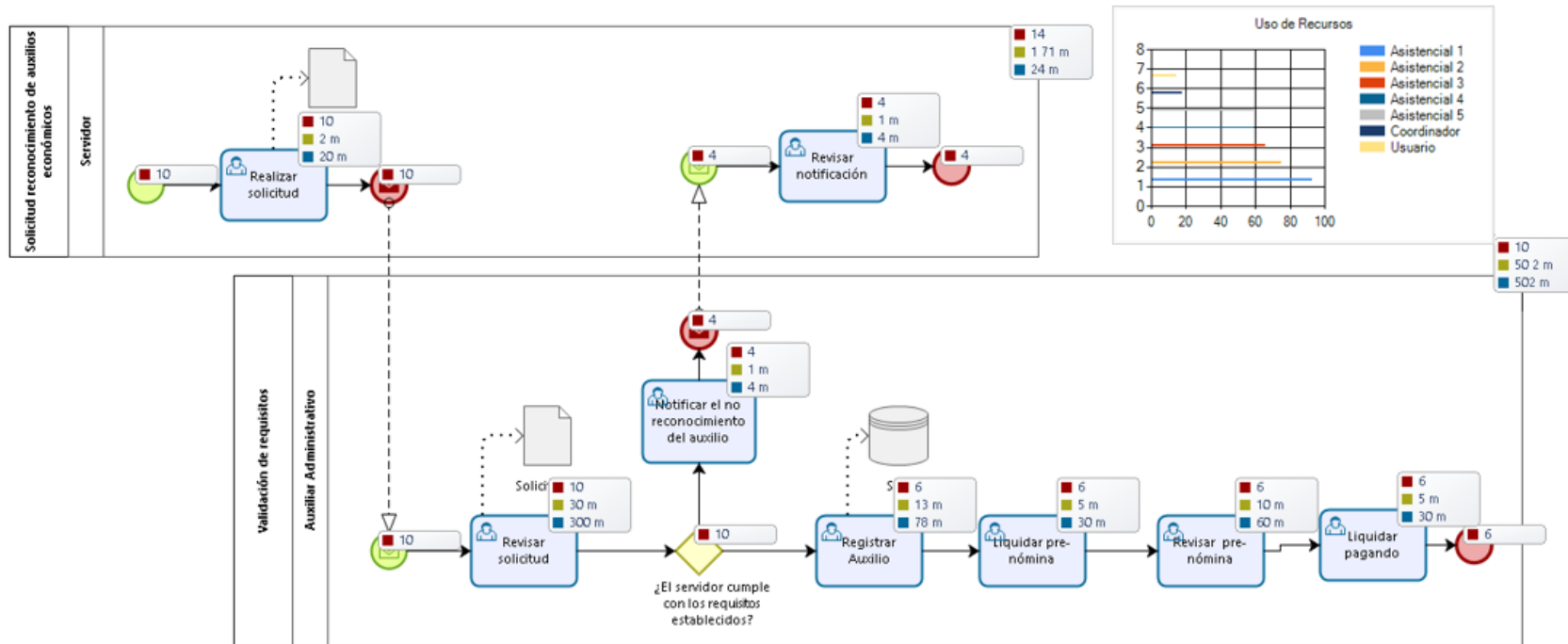


Ilustración 9. Simulación Modelo TO-B

## 7. CONCLUSIONES

- Una vez realizado el diagnóstico, se encontraron las falencias en la gestión interna del subproceso Gestión de la Retribución, como lo eran el aumento en las Peticiones Quejas Reclamos y Solicitudes de los servicios, mayor presencia de actividades repetitivas y una alta generación de papel en los procesos de este. Dichas falencias fueron objeto de estudio y para éstas se desarrollaron metodologías que permitieron establecer de manera adecuada el enfoque en la gestión y operación del servicio frente al usuario.
- Se determinaron los servicios de cara al usuario existentes en el subproceso. Por medio de las etapas aplicadas en la metodología, como: el diagnóstico de la situación actual y servicios al usuario y el análisis de la información de las actividades y servicios.
- Con la definición de los servicios, se identificaron claramente las fichas de trámite, las cuales brindan información precisa al usuario sobre cómo acceder y obtener respuesta ante el servicio solicitado.
- La documentación de las prácticas de operación, permitieron evaluar la similitud y pertinencia de ciertas actividades, logrando reducir la documentación a dos procedimientos de cinco proyectados, asimismo mejorar y transformar su modelo de gestión, en actividades como: envío de solicitud por medio de correo electrónico, no entrega ni archivo de documentación y registro de auxilios por medio de aplicación de fórmulas en el sistema de información de personal.
- La modelación y documentación de las prácticas permitieron reconocer los vacíos en el modelo de gestión desarrollado por Gestión de la Retribución, de igual manera proponer la adaptación a un modelo (TO-BE), enfocado a procesos, orientado a los servicios de cara al usuario y partícipe de estrategias de transformación (digital).
- El análisis del trabajo, posibilita reflejar los beneficios en un 27% la oportunidad de la respuesta, 25% en la optimización de los recursos y un 8.8% en la ampliación de la etapa del desarrollo del servicio, situación que permite la implementación y visualización de acciones de participación y mejora en el proceso.
- Las mejoras realizadas a los procesos permiten reducir en un 64% el tiempo requerido para realizar la solicitud por parte del usuario, ahorrando así en el desplazamiento y presencialidad para entrega de solicitudes, para el uso de los recursos se aumentó en un 60% la prestación por parte de los servidores, ya que pasa de ser atendido por 2 a ser atendido por 5 como equipo de trabajo, se ahorra en un 100% el uso de papel, dada la implementación del correo institucional para gestión y respuesta de solicitudes.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Angeli, J. (2018). ¿Qué es el mapeo de procesos AS IS - TO BE. *Neomind*.
- Arán, E. A. (2014). *Innovación en Procesos en la Gerencia de Empaques en el laboratorio Vargas*. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
- Ashwell, M. L. (1 de Agosto de 2018). *Emeraldinsight*. Obtenido de La transformación digital del análisis de inteligencia: <https://aplicacionesbiblioteca.udea.edu.co:2518/doi/full/10.1108/JFC-03-2017-0020>
- Atlés, L. (20 de 10 de 2018). *MIT Technology Review*. Obtenido de <https://www.technologyreview.es/s/6014/no-hay-ningun-sector-que-se-salve-de-la-transformacion-digital>
- Bruno Migue Barbosa de Sousa, S. D. (2012). La Innovación de los Procesos . *Instituto Politécnico do Cávado e do Ave*, 965-970.
- Cervilla de Olivieri, M. A. (2018). Excelencia operacional mediante la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos. *Revista latinoamericana de Administración*, 49-50.
- Davenport, T. H. (1996). *Innovación de Procesos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dumas, M. (Springer). Fundamentos de la Gestión de Procesos de Negocio. En J. M. Marcello de la Rosa, *Introducción a la Gestión de Procesos de Negocio*.
- Dummas, M. (2013). *Fundamentals*. Germany: Springer.
- Joe Tidd, J. B. (2005). Integrating Technological, Market and Organizational Change. *Managing Innovation*, 3-15.
- Lanus, M. (5 de 6 de 2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Obtenido de SciELO: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Latinoamerica, C. B. (2017). *BPM y la transformación digital: Gestión, Automatización e Inteligencia de Procesos (BPM)*. España: Independently Published.
- Marlon Dumas, M. L. (2013). *Fundamentals of Business Process Management*. Germany: Springer.
- Marlon Dumas, M. L. (2013). Fundamentos de la Gestión de Procesos de Negocio. En *Introducción a la Gestión de Procesos de Negocio* (págs. 20-22). Springer.
- Padrón, O. (2001). Validación y verificación de sistemas expertos. *Ciencias Matemáticas*, 19(1), 72-79.
- Shaughnessy, H. (1 de Agosto de 2018). *Emeraldinsight*. Obtenido de Creando Transformación Digital: estrategias y pasos: <http://aplicacionesbiblioteca.udea.edu.co:2518/doi/full/10.1108/SL-12-2017-0126>



Anexo 1 Servicios Gestión de la Retribución

SERVICIOS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE LA RETRIBUCIÓN					
Nombre del servicio	Descripción del servicio	Público objetivo	Resultados del servicio	Accesibilidad al servicio	Trámites relacionados
Suministro de información del pago de nómina, prestaciones sociales y aportes a la seguridad social.	Consiste en la entrega de información detallada del pago de la nómina, prestaciones sociales y deducciones asociados a los aportes a salud y pensión; además de la transcripción y formalización de incapacidades para servidores públicos y estudiantes de posgrado.	<p>Personal Administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libre nombramiento y remoción,</li> <li>- Carrera administrativa,</li> <li>- Provisionales,</li> <li>- Temporales</li> <li>- Trabajadores oficiales</li> <li>- Jubilados (pensionados)</li> </ul> <p>Profesores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carrera</li> <li>- Ocasionales</li> <li>- Cátedra</li> <li>- Prestadores de servicios</li> <li>- Estudiantes de posgrado (Medicina y Odontología)</li> </ul> <p>*Entidades Prestadoras de Salud (EPS)</p> <p>*Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Colilla de pago de nómina</li> <li>*Actas de liquidación</li> <li>*Certificado de ingresos y retenciones</li> <li>*Resoluciones TH</li> <li>*Certificado aportes seguridad social (EPS y AFP)</li> <li>*Reconocimiento incapacidades</li> <li>*Notificaciones por falta de capacidad de pago (e-mail)</li> </ul>	<p>Portal web institucional</p> <p>Vía telefónica.</p> <p>Correo electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobante de pago (colilla)</li> <li>- Acta de liquidación de nómina y prestaciones sociales</li> <li>- Certificado de ingresos y retenciones</li> <li>- Reducción de la base gravable para efectos de retención en la fuente</li> <li>- Reconocimientos de prestaciones sociales</li> <li>- Certificado aportes seguridad social (EPS y AFP)</li> <li>- Legalización de incapacidades</li> <li>- Registro y/o actualización de cuenta bancaria para consignación el pago de nómina</li> <li>- Reajustes aportes a la seguridad social - pensiones</li> </ul>

**SERVICIOS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE LA RETRIBUCIÓN**

Nombre del servicio	Descripción del servicio	Público objetivo	Resultados del servicio	Accesibilidad al servicio	Trámites relacionados
<p>Reconocimiento por el pago de compensaciones y estímulos a servidores públicos y trabajadores oficiales</p>	<p>Consiste en la atención y realización de trámites asociados con el reconocimiento de auxilios, subsidios, bonificaciones (productividad académica y compensación salarial), distinciones, regalías, estímulos, (apoyos económicos), reconocimientos por capacitación, becas, auxilios de estudio, y pagos de horas extras para los servidores públicos en la Universidad de Antioquia.</p>	<p>Personal Administrativo:                      - Libre nombramiento y remoción,                      - Carrera administrativa,                      - Provisionales,                      - Trabajadores oficiales                      - Pensionados (jubilados)                      - Temporales</p> <p>Profesores:                      - Carrera                      - Ocasionales                      - Cátedra</p>	<p>Comprobante de pago (colilla).</p>	<p>Portal web institucional</p> <p>Formulario único de solicitudes Talento Humano.</p> <p>Vía telefónica</p> <p>Correo electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento del pago de horas extras</li> <li>- Reconocimiento del auxilio por maternidad, aborto o adopción</li> <li>- Reconocimiento de auxilio de estudio</li> <li>- Reconocimiento de auxilio económico para gastos funerarios</li> <li>- Reconocimiento de auxilio por muerte de algún miembro del grupo familiar</li> <li>- Reconocimiento de subsidio familiar</li> </ul>
<p>Acceso a plataformas relacionadas con el Talento Humano</p>	<p>Consiste en el suministro de credenciales para acceder a las plataformas SIPE y SIGEP administradas por la División de Talento Humano.</p>	<p>Personal Administrativo:                      - Libre nombramiento y remoción,                      - Carrera administrativa,                      - Provisionales,                      - Temporales,                      - Trabajadores oficiales</p> <p>Profesores:                      - Carrera - Ocasionales</p>	<p>Notificación del acceso a la plataforma (email)</p>	<p>Correo electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a la plataforma SIPE web</li> <li>- Acceso a la plataforma SIGEP</li> </ul>

	<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES</b>		
	<b>Universidad de Antioquia</b>		
<b>Información del trámite:</b>			
Nombre:		Código:	Versión:
<b>Reconocimiento de auxilio de estudio</b>		<b>TH-TR-01</b>	<b>01</b>
Dependencia responsable:		Correo electrónico de contacto:	
Gestión de la Retribución – División de Talento Humano		<a href="mailto:nomina@udea.edu.co">nomina@udea.edu.co</a>	
Teléfono (s):		Ubicación física:	
219 82 93		Ciudad Universitaria, Bloque 16, Oficina 118	
<b>Descripción (En qué consiste):</b>			
Este trámite consiste en el pago del auxilio de estudio por dos veces al año, a los Trabajadores Oficiales y Ex – oficiales y a los Jubilados Oficiales y Ex – oficiales, que se encuentren realizando algún estudio en una entidad que esté registrada bajo la Secretaría de Educación.			
<b>Dirigido a:</b>	Trabajadores Oficiales y Ex – Oficiales – Jubilados Oficiales y Ex - Oficiales		
<b>Pasos a seguir:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Todos los usuarios mencionados en el ítem “Dirigido a”, deben</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enviar certificado de estudio al correo electrónico <a href="mailto:nomina@udea.edu.co">nomina@udea.edu.co</a>, en los períodos establecidos para ello. (febrero y julio).</li> </ol> </li> </ul>			
<b>Tiempo promedio de respuesta:</b>	1 mes		
<b>Costos y descripción del pago:</b>	Ninguno.		
<b>Requisitos y documentos:</b>			

**Requisitos:**

- Cuenta de correo institucional
- El certificado debe cumplir un mínimo de 8 horas semanales
- La entidad en la cual estudia debe contar con Licencia de funcionamiento y estar registrado bajo la Secretaría de Educación

**Documentos:**

- Certificado de estudio

**Normativa asociada:**

- **Convención colectiva 2015 – 2020, art 25 Auxilios.** Recopilación de las normas convencionales y laudos arbitrales aplicables a los Trabajadores Oficiales de la Universidad de Antioquia.

**Recuerde que:**

- Los certificados deben entregarse los primeros 10 días del mes de febrero y julio.

**Trámites y servicios relacionados:**

Ninguno.

<b>Elaboró:</b> Verónica Jaramillo Gallego División de Talento Humano	<b>Revisó:</b> Hugo Andrés Mera Garzón Arquitectura de Procesos	<b>Aprobó:</b> Luis Fernando Cadavid Zuluaga División de Talento Humano
<b>Fecha:</b> 20-NOV-2018	<b>Fecha:</b> 04-DIC-2018	<b>Fecha:</b> 13-DIC-2018



## DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES

Universidad de Antioquia

### Información del trámite:

Nombre: <b>Reconocimiento de auxilio económico por gastos funerarios</b>	Código: <b>TH-TR-02</b>	Versión: <b>01</b>
---	----------------------------	-----------------------

Dependencia responsable: Gestión de la Retribución – División de Talento Humano	Correo electrónico de contacto: <a href="mailto:nomina@udea.edu.co">nomina@udea.edu.co</a>
--	---

Teléfono (s): 219 82 93	Ubicación física: Ciudad Universitaria, Bloque 16, Oficina 118
----------------------------	---

### Descripción (En qué consiste):

Reconocer auxilio económico al empleado administrativo (Carrera – Libre nombramiento y remoción), vinculado al 31 de diciembre de 1996 y a los empleados pertenecientes a la convención colectiva, para gastos funerarios de algún miembro del grupo familiar.

<b>Dirigido a:</b>	Personal Administrativo (Carrera – Libre nombramiento y remoción); Trabajadores Oficiales; Jubilados Oficiales y Ex - Oficiales
--------------------	---

### Pasos a seguir:

- **Todos los usuarios mencionados en el ítem “Dirigido a”, deben**
  1. Enviar requerimiento mediante oficio debidamente firmado, solicitando el reconocimiento del auxilio al correo electrónico [nomina@udea.edu.co](mailto:nomina@udea.edu.co)

<b>Tiempo promedio de respuesta:</b>	Próximo pago
--------------------------------------	--------------

<b>Costos y descripción del pago:</b>	Ninguno.
---------------------------------------	----------

### Requisitos y documentos:

#### Requisitos:

- Cuenta de correo electrónico institucional.
- Estar vinculado como empleado de carrera al 31 de diciembre de 1996 o pertenecer a la convención colectiva

#### Documentos:

- Oficio de solicitud
- Certificado de defunción
- Factura de gastos funerarios. El titular de dicha factura debe ser el empleado de la Universidad de Antioquia.

<b>Normativa asociada:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Convención colectiva 2015 – 2020, art 21 Auxilios.</b> Recopilación de las normas convencionales y laudos arbitrales aplicables a los Trabajadores Oficiales de la Universidad de Antioquia.</li> <li>▪ <b>Resolución Superior 2027 del 23 de junio de 2015.</b> Por la cual se aumenta el valor de los subsidios y de otros beneficios sociales.</li> </ul>		
<b>Recuerde que:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>El reconocimiento del auxilio económico por gastos funerarios, se realiza de la siguiente manera</b>   Empleados administrativos (Carrera) – Vinculados al 31 de diciembre de 1996: \$690.674  Empleados Convención Colectiva: 80 Salarios mínimos legales diarios vigentes</li> </ul>		
<b>Trámites y servicios relacionados:</b>		
Ninguno.		
<b>Elaboró:</b> Verónica Jaramillo Gallego División de Talento Humano	<b>Revisó:</b> Hugo Andrés Mera Garzón Arquitectura de Procesos	<b>Aprobó:</b> Luis Fernando Cadavid Zuluaga División de Talento Humano
<b>Fecha:</b> 20-NOV-2018	<b>Fecha:</b> 04-DIC-2018	<b>Fecha:</b> 13-DIC-2018



## DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES

Universidad de Antioquia

### Información del trámite:

Nombre: <b>Reconocimiento de auxilio por maternidad, aborto y adopción</b>	Código: <b>TH-TR-03</b>	Versión: <b>01</b>
---	----------------------------	-----------------------

Dependencia responsable: Retribución – División de Talento Humano	Correo electrónico de contacto: <a href="mailto:nomina@udea.edu.co">nomina@udea.edu.co</a>
--	---

Teléfono (s): 219 82 93	Ubicación física: Ciudad Universitaria, Bloque 16, Oficina 118
----------------------------	---

### Descripción (En qué consiste):

El trámite consiste en otorgar auxilio por maternidad, aborto o adopción a todos los empleados administrativos (Carrera – Libre nombramiento y remoción), vinculados al 31 de diciembre de 1996.

<b>Dirigido a:</b>	Personal Administrativo (Carrera – Libre nombramiento y remoción); Trabajadores Oficiales; Jubilados Oficiales y Ex - Oficiales
--------------------	---

### Pasos a seguir:

- **Todos los usuarios mencionados en el ítem “Dirigido a”, deben**
  1. Enviar requerimiento mediante oficio debidamente firmado, solicitando el reconocimiento del auxilio al correo electrónico [nomina@udea.edu.co](mailto:nomina@udea.edu.co)

<b>Tiempo promedio de respuesta:</b>	Próximo pago (8 días hábiles)
--------------------------------------	-------------------------------

<b>Costos y descripción del pago:</b>	Ninguno.
---------------------------------------	----------

### Requisitos y documentos:

#### Requisitos:

- Cuenta de correo electrónico institucional.
- Estar vinculado como empleado de Carrera O Libre nombramiento y remoción al 31 de diciembre de 1996 o pertenecer a la convención colectiva

#### Documentos:

- **Auxilio maternidad y aborto**
  - Oficio de solicitud
  - Certificado de maternidad, después de las 24 semanas de embarazo expedido por el médico

- Certificado de parentesco
  1. Registro civil de matrimonio
  2. Declaración juramentada de convivencia
- **Auxilio por adopción**
  - Oficio de solicitud
  - Certificado de adopción debidamente legalizado por el Instituto de Bienestar Familiar
  - Certificado de parentesco
    1. Registro civil de matrimonio
    2. Declaración juramentada de convivencia

**Normativa asociada:**

- **Convención colectiva 2015 – 2020, art 21 Auxilios.** Recopilación de las normas convencionales y laudos arbitrales aplicables a los Trabajadores Oficiales de la Universidad de Antioquia.
- **Resolución Superior 2027 del 23 de junio de 2015.** Por la cual se aumenta el valor de los subsidios y de otros beneficios sociales.

**Recuerde que:**

- **El reconocimiento del auxilio por maternidad, aborto y adopción, se realiza de la siguiente manera**

Empleados administrativos (Carrera – Libre nombramiento y remoción) – Vinculados al 31 de diciembre de 1996:

Maternidad y adopción: \$356.560

Aborto: \$263.313

Empleados Convención Colectiva:

Maternidad y adopción: 44 Salarios mínimos legales diarios vigentes

Aborto: 32 Salarios mínimos legales diarios vigentes

**Trámites y servicios relacionados:**

Ninguno.

<b>Elaboró:</b> Verónica Jaramillo Gallego División de Talento Humano	<b>Revisó:</b> Hugo Andrés Mera Garzón Arquitectura de Procesos	<b>Aprobó:</b> Luis Fernando Cadavid Zuluaga División de Talento Humano
<b>Fecha:</b> 20-NOV-2018	<b>Fecha:</b> 04-DIC-2018	<b>Fecha:</b> 13-DIC-2018





## DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES

Universidad de Antioquia

### Información del trámite:

Nombre: <b>Reconocimiento subsidio familiar y especial</b>	Código: <b>TH-TR-04</b>	Versión: <b>01</b>
---	----------------------------	-----------------------

Dependencia responsable: Gestión de la Retribución – División de Talento Humano	Correo electrónico de contacto: <a href="mailto:nomina@udea.edu.co">nomina@udea.edu.co</a>
--	---

Teléfono (s): 219 82 93	Ubicación física: Ciudad Universitaria, Bloque 16, Oficina 118
----------------------------	---

### Descripción (En qué consiste):

El trámite consiste en reconocer subsidio familiar a los empleados administrativos, trabajadores oficiales y jubilados oficiales y ex – oficiales que tengan hijos menores de 18 años de edad. En caso que estudien, se reconocerá subsidio familiar para los hijos de empleados administrativos y jubilados ex – oficiales hasta los 23 años, y para los hijos de los trabajadores y jubilados oficiales hasta que los 25 años de edad.

<b>Dirigido a:</b>	Personal Administrativo ( Carrera Administrativa – Libre nombramiento y remoción); Trabajadores Oficiales y Ex Oficiales; Jubilados Oficiales y Ex Oficiales
--------------------	---

### Pasos a seguir:

- **Todos los usuarios mencionados en el ítem “Dirigido a”, deben**

Enviar requerimiento mediante oficio debidamente firmado, solicitando el reconocimiento del subsidio al correo electrónico [nomina@udea.edu.co](mailto:nomina@udea.edu.co)

<b>Tiempo promedio de respuesta:</b>	Mensual ( primer quincena)
--------------------------------------	----------------------------

<b>Costos y descripción del pago:</b>	Ninguno.
---------------------------------------	----------

### Requisitos y documentos:

#### Requisitos:

- Cuenta de correo electrónico institucional.

#### Documentos:

- Oficio de solicitud
- Documento de identidad de los hijos
  - a. Tarjeta de identidad, a partir de los 8 años
  - b. Registro civil de nacimiento, menores de 8 años
- Documento de parentesco por consanguinidad
  - a. Registro civil de nacimiento,

- b. Certificado de Adopción,
- c. Partida de bautizo
- Carta laboral del conyugue que especifique si recibe o no subsidio por caja de compensación, junto con el devengado mensual.
- Carta de la Junta Regional con porcentaje de discapacidad, si el hijo presenta alguna condición especial.
- Certificado de estudio cada semestre, si tiene hijo mayor de 18 años.

**Normativa asociada:**

- **Convención colectiva 2015 - 2020 art 28 Subsidio familiar y especial.** Recopilación de las normas convencionales y laudos arbitrales aplicables a los trabajadores oficiales
- **Ley 21 del 22 de enero de 1982.**
- **Ley 789 de 2002 art 3.**
- **Circular 0013 de 2005 del Departamento de la función pública**

**Recuerde que:**

- A los hijos con alguna condición especial se les pagará por todo el tiempo de vida, toda vez sea demostrada una incapacidad del 50% mas 1.

**Trámites y servicios relacionados:**

Ninguno.

<p><b>Elaboró:</b> Verónica Jaramillo Gallego División de Talento Humano</p>	<p><b>Revisó:</b> Hugo Andrés Mera Garzón Arquitectura de Procesos</p>	<p><b>Aprobó:</b> Luis Fernando Cadavid Zuluaga División de Talento Humano</p>
<p><b>Fecha:</b> 20-NOV-2018</p>	<p><b>Fecha:</b> 04-DIC-2018</p>	<p><b>Fecha:</b> 13-DIC-2018</p>



## DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES

Universidad de Antioquia

### Información del trámite:

Nombre: <b>Reconocimiento de pago de horas extras</b>	Código: <b>TH-TR-05</b>	Versión: <b>01</b>
--	----------------------------	-----------------------

Dependencia responsable: Gestión de la Retribución – División de Talento Humano	Correo electrónico de contacto: <a href="mailto:nomina@udea.edu.co">nomina@udea.edu.co</a>
--	---

Teléfono (s): 219 82 93	Ubicación física: Ciudad Universitaria, Bloque 16, Oficina 118
----------------------------	---

### Descripción (En qué consiste):

El trámite consiste en presentar solicitud mediante el formato “Reporte de labores”, donde se relacionen las horas extras laboradas en el mes por el empleado.

<b>Dirigido a:</b>	Personal Administrativo- Libre nombramiento y remoción (Conductores – Vigilantes)
--------------------	---

### Pasos a seguir:

- **Todos los usuarios mencionados en el ítem “Dirigido a”, deben**
  1. Enviar formato “Reporte de labores” completamente diligenciado, al correo electrónico [nomina@udea.edu.co](mailto:nomina@udea.edu.co)

<b>Tiempo promedio de respuesta:</b>	15 días hábiles
--------------------------------------	-----------------

<b>Costos y descripción del pago:</b>	Ninguno.
---------------------------------------	----------

### Requisitos y documentos:

#### Requisitos:

- Cuenta de correo electrónico institucional.
- Lo formatos deben estar debidamente firmados por el Ordenador del gasto (Logística e infraestructura) y el Jefe inmediato de la dependencia a la cual pertenezca.
- Los formatos “Reporte de labores”, tiene dos fechas de recepción el 1° y el 16 de cada mes

#### Documentos:

- Formato Reporte de Labores

<b>Normativa asociada:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Resolución Rectoral 22930 del 18 de agosto de 2006.</b> Por medio de la cual se modifica la Resolución Rectoral 21426 del 14 de septiembre de 2005.</li> <li>▪ <b>Resolución Rectoral 38777 del 10 de junio de 2014.</b> Por medio de la cual se modifica el parágrafo 1 del artículo 12 de la Resolución Rectoral 22930 del 18 de agosto de 2006.</li> </ul>		
<b>Recuerde que:</b>		
<b>Trámites y servicios relacionados:</b>		
Ninguno.		
<b>Elaboró:</b> Verónica Jaramillo Gallego División de Talento Humano	<b>Revisó:</b> Hugo Andrés Mera Garzón Arquitectura de Procesos	<b>Aprobó:</b> Luis Fernando Cadavid Zuluaga División de Talento Humano
<b>Fecha:</b> 20-NOV-2018	<b>Fecha:</b> 04-DIC-2018	<b>Fecha:</b> 13-DIC-2018

AUXILIO PAGOS FUNERARIOS			
USUARIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	COORDINADOR DE NÓMINA	DATA
<p><b>1</b> Realizar solicitud de reconocimiento de Auxilio de pagos funerarios.  <u>a)</u>Elaborar oficio relacionando la solicitud  <u>b)</u> Firmar y escanear oficio  <u>c)</u>Adjuntar documentos (Oficio firmado, Certificado de defunción, Factura de gastos funerarios)                      d) Enviar solicitud por correo electrónico</p>	<p><b>2</b> Revisar solicitud de reconocimiento de Auxilio de pagos  <u>a)</u> Abrir correo electrónico  <u>b)</u> Revisar contenido del correo electrónico  <u>c)</u> Verificar documentos adjuntos  <u>d)</u> Corroborar información, suministrada con la registrada en el sistema de información del personal (nombres - cédula - tipo y fecha de vinculación)</p> <p>◆ ¿Cumple la información con los requisitos establecidos?                      SI: Pasar a la actividad <b>3</b>.                      NO: Enviar respuesta al usuario notificando el no reconocimiento del auxilio</p> <p><b>3</b> Registrar auxilio de pagos funerarios en SIPE  <u>a)</u> Realizar cálculo del auxilio (Administrativo: \$690.674 - Convención : 80 SMLDV)  <u>b)</u> Ingresar la novedad en pagos y deducciones (valor de la novedad - período de pago - tipo de novedad)</p> <p><b>5</b> Revisar en pre - nómina que la novedad este ingresada para pago</p>	<p><b>4</b> Liquidar nóminas                      a) Definir períodos a liquidar                      b) Ingresar nómina al módulo "Control de pagos", del sistema de información laboral                      c) Liquidar nómina "Control de pagos"</p> <p>◆ ¿La nómina se liquida correctamente?                      SI: Pasar a la actividad <b>5</b>                      NO: Volver a la tarea c). de la actividad <b>4</b></p>	Correo Electrónico
			SIPE

AUXILIO DE ESTUDIO			
USUARIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	COORDINADOR DE NÓMINA	DATA
<p><b>1</b> Realizar solicitud de reconocimiento de Auxilio de Estudio</p> <p>a) Elaborar oficio relacionando la solicitud</p> <p>b) Firmar y escanear oficio</p> <p>c) Adjuntar documentos (Certificado de estudio)</p> <p>d) Enviar solicitud por correo electrónico</p>	<p><b>2</b> Revisar solicitud de reconocimiento de Auxilio de estudio</p> <p>a) Abrir correo electrónico</p> <p>b) Revisar contenido del correo electrónico</p> <p>c) Verificar documentos adjuntos</p> <p>◆ ¿El certificado cumple con el mínimo de 8 horas semanales y tiene licencia de funcionamiento?</p> <p>SI: Pasar a la tarea d)</p> <p>NO: Enviar respuesta al usuario notificando el no reconocimiento del auxilio</p> <p>d) Verificar la información personal registrada en el sistema de información del personal (nombres - cédula - tipo y fecha de vinculación)</p> <p>◆ ¿El usuario cumple con los requisitos establecidos?</p> <p>SI: Pasar a la actividad <b>3</b>.</p> <p>NO: Enviar respuesta al usuario notificando el no reconocimiento del auxilio</p> <p><b>3</b> Registrar auxilio de estudio en SIPE</p> <p>a) Realizar cálculo del auxilio (Administrativo: \$690.674 - Convención : 80 SMLDV)</p> <p>b) Ingresar la novedad en pagos y deducciones (valor de la novedad - período de pago - tipo de novedad)</p> <p><b>5</b> Revisar en pre - nómina que la novedad este ingresada para pago</p>	<p><b>4</b> Liquidar nóminas</p> <p>a) Definir períodos a liquidar</p> <p>b) Ingresar nómina al módulo "Control de pagos", del sistema de información laboral</p> <p>c) Liquidar nómina "Control de pagos"</p> <p>◆ ¿La nómina se liquida correctamente?</p> <p>SI: Pasar a la actividad <b>5</b></p> <p>NO: Volver a la tarea c). de la actividad <b>4</b></p>	Correo Electrónico
			SIPE

AUXILIO POR MATERNIDAD, ABORTO O ADOPCION			
USUARIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	COORDINADOR DE NÓMINA	DATA
<p><b>1</b> Realizar solicitud de reconocimiento de Auxilio</p> <p><b>MATERNIDAD</b> O <b>ABORTO</b></p> <p>a) Elaborar oficina relacionando la solicitud</p> <p>b) Firmar y escanear oficina</p> <p>c) Adjuntar documentos (Certificado de maternidad, después de las 24 semanas de embarazo - Certificado de parentesco, Registro civil de matrimonio o Declaración juramentada de convivencia)</p> <p>d) Enviar solicitud por correo electrónico</p> <p><b>ADOPCIÓN</b></p> <p>a) Realizar de la misma manera, los pasos a), b) y c) del auxilio de Maternidad o Aborto. Para el paso d), se debe adjuntar Certificado de adopción legalizado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, más no certificado de maternidad</p>	<p><b>2</b> Revisar solicitud de reconocimiento de Auxilio por Maternidad, Aborto o Adopción</p> <p>a) Abrir correo electrónico</p> <p>b) Revisar contenido del correo electrónico</p> <p>c) Verificar documentos adjuntos</p> <p>d) Verificar la información personal registrada en el sistema de información del personal (nombres - cédula - tipo y fecha de vinculación)</p> <p>¿El usuario cumple con los requisitos establecidos? SI: Pasar a la actividad <b>3</b>. NO: Enviar respuesta al usuario notificando el no reconocimiento del auxilio</p> <p><b>3</b> Registrar auxilio de maternidad, aborto o adopción en SIPE</p> <p>a) Realizar cálculo del auxilio (Maternidad o Adopción, Administrativo: \$356.560 - Convención: 44 SMLDV / Aborto Administrativo: \$263.313 - Convención: 32 SMLDV)</p> <p>b) Ingresar la novedad en pagos y deducciones (valor de la novedad - período de pago - tipo de novedad)</p> <p><b>5</b> Revisar en pre - nómina que la novedad este ingresada para pago</p>	<p><b>4</b> Liquidar nóminas</p> <p>a) Definir períodos a liquidar</p> <p>b) Ingresar nómina al módulo "Control de pagos", del sistema de información laboral</p> <p>c) Liquidar nómina "Control de pagos"</p> <p>¿La nómina se liquida correctamente? SI: Pasar a la actividad <b>5</b> NO: Volver a la tarea c). de la actividad <b>4</b></p>	<p>Correo Electrónico</p>
	SIPE		

AUXILIO FAMILIAR			
USUARIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	COORDINADOR DE NÓMINA	DATA
<p><b>1</b> Realizar solicitud de reconocimiento de Auxilio Familiar</p> <p>a) Elaborar oficio relacionando la solicitud</p> <p>b) Firmar y escanear oficio</p> <p>c) Adjuntar documentos (Certificado de parentesco, Carta laboral del conyugue, Certificado de estudio, si el hijo es mayor de edad, Carta de la junta regional, en caso de ser hijo con discapacidad, Manifestación escrita, si los padres dependen económicamente del servidor)</p> <p>d) Enviar solicitud por correo electrónico</p>	<p><b>2</b> Revisar solicitud de reconocimiento de Auxilio Familiar</p> <p>a) Abrir correo electrónico</p> <p>b) Revisar contenido del correo electrónico</p> <p>c) Verificar documentos adjuntos</p> <p>d) Verificar la información personal registrada en el sistema de información del personal (nombres - cédula - tipo y fecha de vinculación)</p> <p>¿El usuario cumple con los requisitos establecidos? SI: Pasar a la actividad <b>3</b>. NO: Enviar respuesta al usuario notificando el no reconocimiento del auxilio</p> <p><b>3</b> Registrar auxilio familiar en SIPE</p> <p>a) Realizar cálculo del auxilio</p> <p>b) Ingresar la novedad en pagos y deducciones (valor de la novedad - período de pago - tipo de novedad)</p> <p><b>5</b> Revisar en pre - nómina que la novedad este ingresada para pago</p>	<p><b>4</b> Liquidar nóminas</p> <p>a) Definir períodos a liquidar</p> <p>b) Ingresar nómina al módulo "Control de pagos", del sistema de información laboral</p> <p>c) Liquidar nómina "Control de pagos"</p> <p>¿La nómina se liquida correctamente? SI: Pasar a la actividad <b>5</b> NO: Volver a la tarea c). de la actividad 4</p>	Correo Electrónico
			SIPE





# PROCEDIMIENTO PARA RECONOCIMIENTO DE AUXILIOS A SERVIDORES PÚBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO  
GESTIÓN DE LA RETRIBUCIÓN

CÓDIGO: PR-TH-GR

VERSIÓN: 01 | 28-FEB-2019

# 1. Definición

Este documento establece el procedimiento para realizar los reconocimientos del auxilio por maternidad, aborto o adopción, auxilio por gastos funerarios, auxilio de estudio y auxilio familiar y especial a los servidores de la institución que cumplan con los requisitos establecidos para ello.

## 2. Políticas

- Tienen derecho al reconocimiento de los auxilios, los empleados administrativos (Carrera – Libre nombramiento y remoción), que estén vinculados al 31 de diciembre de 1996. Y los Trabajadores Oficiales y Jubilados Oficiales y Ex - Oficiales como parte de la convención colectiva.
- Los auxilios están determinados por las condiciones establecidas en la **Convención colectiva 2015 – 2020, art 21 Auxilios**. Recopilación de las normas convencionales y laudos arbitrales aplicables a los Trabajadores Oficiales de la Universidad de Antioquia y en la **Resolución Superior 2027 del 23 de junio de 2015**. Por la cual se aumenta el valor de los subsidios y de otros beneficios sociales.

## 3. Contenido

### 3.1. Realizar solicitud

#### Descripción

Enviar correo electrónico a [nomina@udea.edu.co](mailto:nomina@udea.edu.co), adjuntando según corresponda la siguiente documentación,

- Auxilio por maternidad o aborto:
  - Oficio de la solicitud debidamente firmado,
  - Certificado de maternidad después de las 24 semanas de embarazo expedido por el médico,
  - Certificado de parentesco: registro civil de matrimonio o declaración juramentada de convivencia.
- Auxilio por adopción:
  - Oficio de la solicitud debidamente firmado,
  - Certificado de adopción debidamente legalizado por el Instituto de Bienestar Familiar,
  - Certificado de parentesco: registro civil de matrimonio o declaración juramentada de convivencia.
- Auxilio por Gastos Funerarios
  - Oficio de la solicitud debidamente firmado,
  - Certificado de defunción,
  - Factura de gastos funerarios. El titular de dicha factura debe ser el empleado de la Universidad de Antioquia.
- Auxilio Familiar y especial
  - Oficio de la solicitud debidamente firmado,
  - Documento de identidad de los hijos

- c. Tarjeta de identidad, a partir de los 8 años
    - d. Registro civil de nacimiento, menores de 8 años
  - Documento de parentesco por consanguinidad
    - d. Registro civil de nacimiento,
    - e. Certificado de Adopción,
    - f. Partida de bautizo
  - Carta laboral del conyugue que especifique si recibe o no subsidio por caja de compensación, junto con el devengado mensual.
  - Carta de la Junta Regional con porcentaje de discapacidad, si el hijo presenta alguna condición especial.
  - Certificado de estudio cada semestre, si tiene hijo mayor de 18 años.
- Auxilio de Estudio
- Certificado de estudio

### **Ejecutantes**

Usuario

## **3.2. Revisar solicitud**

### **Descripción**

Ingresar al correo electrónico, revisar el contenido del mismo, verificando los documentos adjuntos como cumplimiento de requisitos, corroborar que coincida la información suministrada con la registrada en el Sistema de Información de Personal – SIPE, en especial nombres completos, cédula, tipo y fecha de vinculación, de este último punto a revisar dependerá el valor del auxilio a otorgar.

### **Ejecutantes**

Auxiliar Administrativo

## **3.3. Notificar el no reconocimiento del auxilio**

### **Descripción**

Si el servidor no es vinculado al 31 de diciembre de 1996 o no hace parte de la convención colectiva, se debe enviar correo electrónico informando el motivo por el cual no le fue otorgado el auxilio.

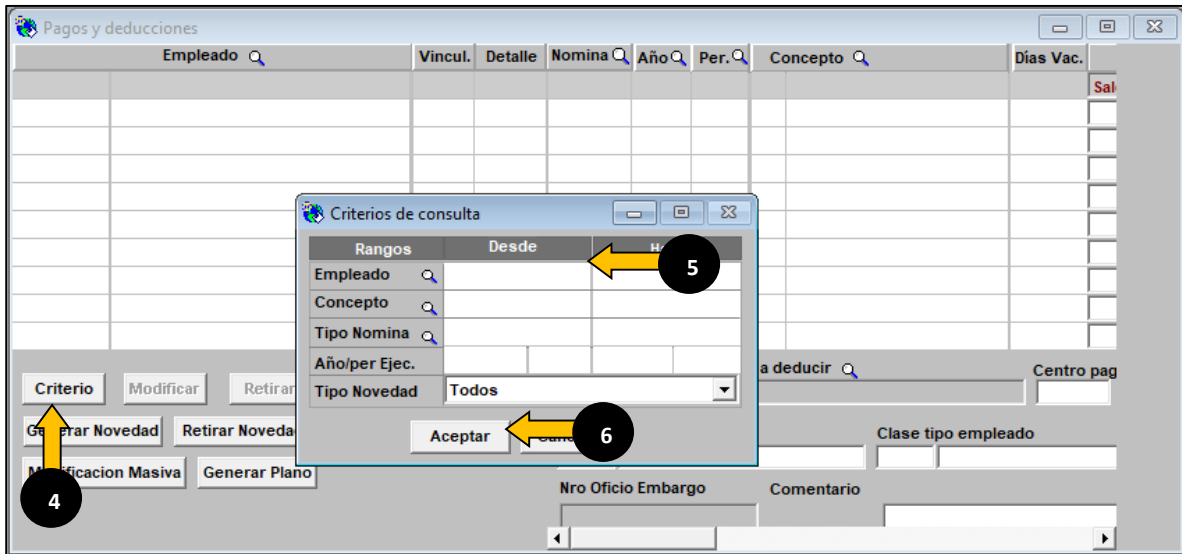
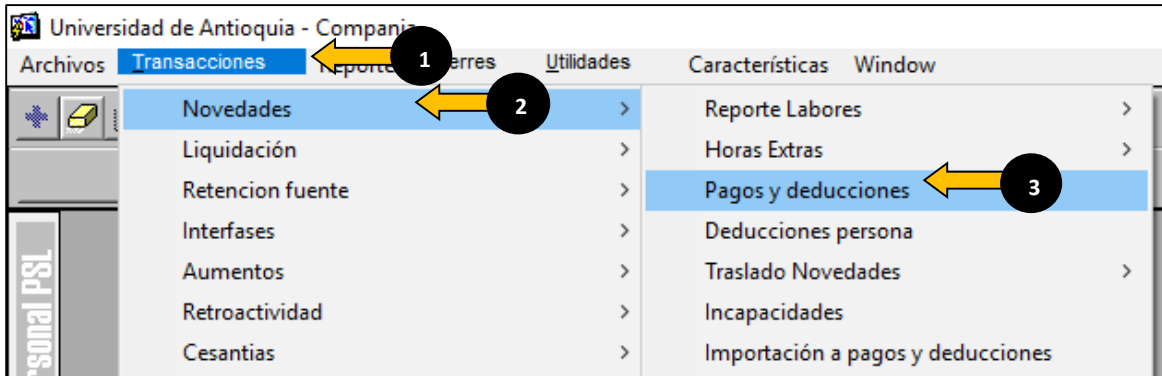
### **Ejecutantes**


Auxiliar Administrativo

## **3.4. Registrar Auxilio**

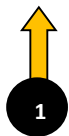
### **Descripción**

En el Sistema de Información Laboral – SIPE, registrar el auxilio en el módulo “Pagos y deducciones”, siguiendo la ruta: transacciones<sup>①</sup> - novedades<sup>②</sup> - pagos y deducciones<sup>③</sup>. En la ventana “Pagos y deducciones”, hacer clic en criterios<sup>④</sup>, ingresar la cédula<sup>⑤</sup> del servidor y hacer clic en aceptar<sup>⑥</sup>.



Automáticamente se activa la información del servidor, en la cual se debe ingresar el auxilio a reconocer, digitar cédula ①, concepto de pago (según sea el auxilio a reconocer) ②, tipo de novedad – Temporal ③, ya que es un único pago, Año ejec/Per. Ejec – en el cual se realizará el reconocimiento ④, Liquidación de fórmula – Si ⑤, Tipo de movimiento - Normal ⑥ y guardar .

Empleado	Vincul.	Detalle	Nomina	Año	Per.	Concepto
70118656	RIVERA NOREÑA ALBERTO DE JESUS	3442 698969	QUI03	2018	20	509 COOP.PROF.AHORRO
70118656	RIVERA NOREÑA ALBERTO DE JESUS	3442 698969	QUI03	2000	3	602 FBU APORTES
70118656	RIVERA NOREÑA ALBERTO DE JESUS	3442 698969	QUI03	2008	7	623 FBU LIBRE DISPOSICION PREST
70118656	RIVERA NOREÑA ALBERTO DE JESUS	3442 698969	QUI03	2017	4	726 SINTRAUNICOL
70118656	RIVERA NOREÑA ALBERTO DE JESUS	3442 698969	QUI03	2019	4	182 AUXGTOSENT



Tipo	Vlr novedad	Saldo	Año ejec.	Per.ejec.	Liq.formul.	Tipo mvto
Temporal	.00	.00	2019	5	Si	Reconocimie
Permanen	.00	.00	2005	21	Si	Normal
Permanen	540,333.00	.00	2008	1	No	Normal
Temporal	.00	.00	2019	4	Si	Normal

## Ejecutantes

Auxiliar Administrativo

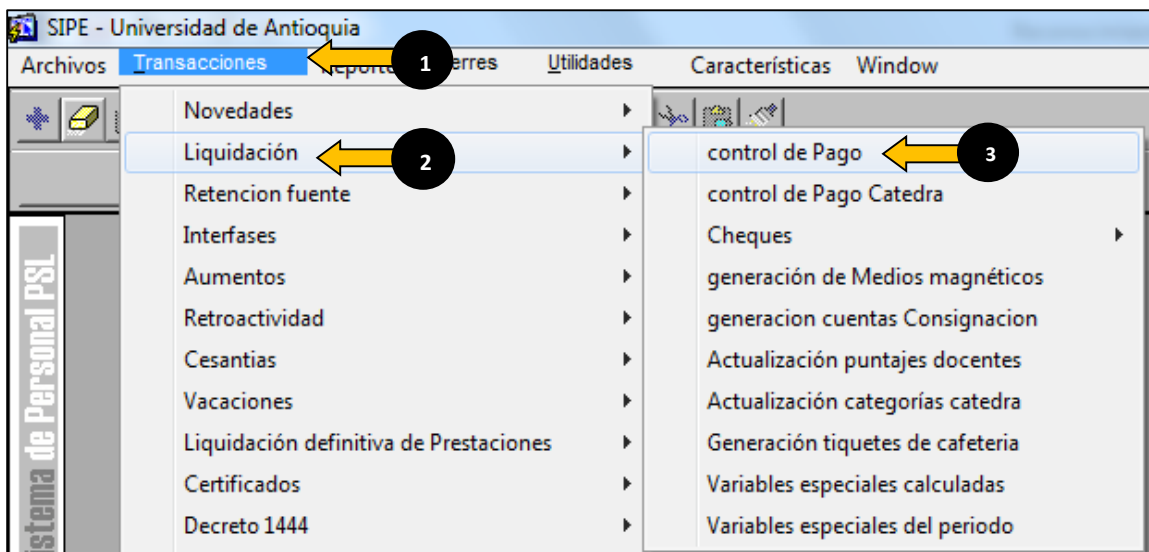
**Nota:** Únicamente para el Auxilio de Estudio, en el caso de que el pensionado cuenta con pensión compartida, es decir, pago entre la Universidad de Antioquia y la entidad pagadora de la pensión, se debe realizar el cálculo manual del valor a pagar.

## 3.5. Liquidar pre- nómina

### Descripción

Al registrar los datos en Control pago de horas extras, se debe liquidar la pre-nómina para verificar el pago correcto de la novedad, para ello se ingresa al módulo "Control de pago", siguiendo la ruta Transacciones

① - Liquidación ② - Control de pagos ③,



Al hacer clic en Control de pagos, se genera una ventana con este mismo nombre, en la cual se registra la información requerida para la liquidación de pre-nómina. Ingresar el Tipo de nómina ① a liquidar, Año/ período ②, en el cuál se realizará el pago, Subperíodo (1) ③. En el campo detalle de pago, ingresar en Banco ④ - el código 23, Nro de cuenta ⑤ - la establecida para el proceso, Fecha pago ⑥ - en la cual se realizará el pago, Tipo de liquidación ⑦ - Ordinaria, Grupo liquidación ⑧ - Nómina completa, Forma Ejecución ⑨ - Liquidado y por último hacer clic en Liquidación ⑩.

The screenshot shows the 'Control de Pago' window with the following fields and callouts:

- 1:** Tipo nómina (QUI01)
- 2:** Año \ per. (2019)
- 3:** Subperíodo (1)
- 4:** Banco (23)
- 5:** Forma Ejecución (Liquidado)
- 6:** Fecha pago (20/02/2019)
- 7:** Centro
- 8:** Grupo liquidación (Nómina completa)
- 9:** Estado liquidación (Liquidado)
- 10:** Liquidación button

Other visible fields include: Fecha inicial (15/02/2019), Mes (2), Pago (NOMINA D), Nro cuenta (400-06510-8), Tipo liquidación (Ordinaria), and Nro.Proc (16). A dropdown menu is open for 'Forma Ejecución' showing options: Liquidado, Pagado, and Retirado.

Al hacer clic en liquidación, automáticamente se inicia el proceso, actualizando los registros que deben pagarse en el período indicado.

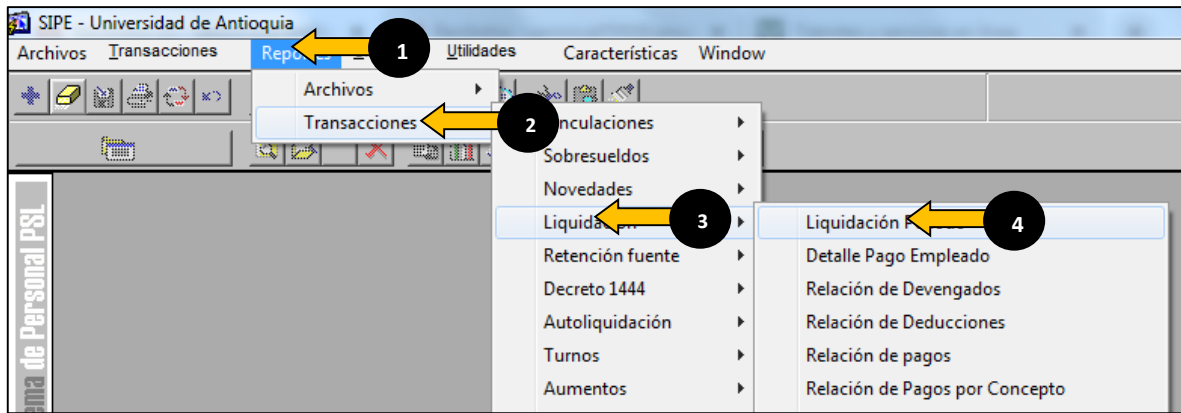
### Ejecutantes

Coordinador Gestión de la Retribución

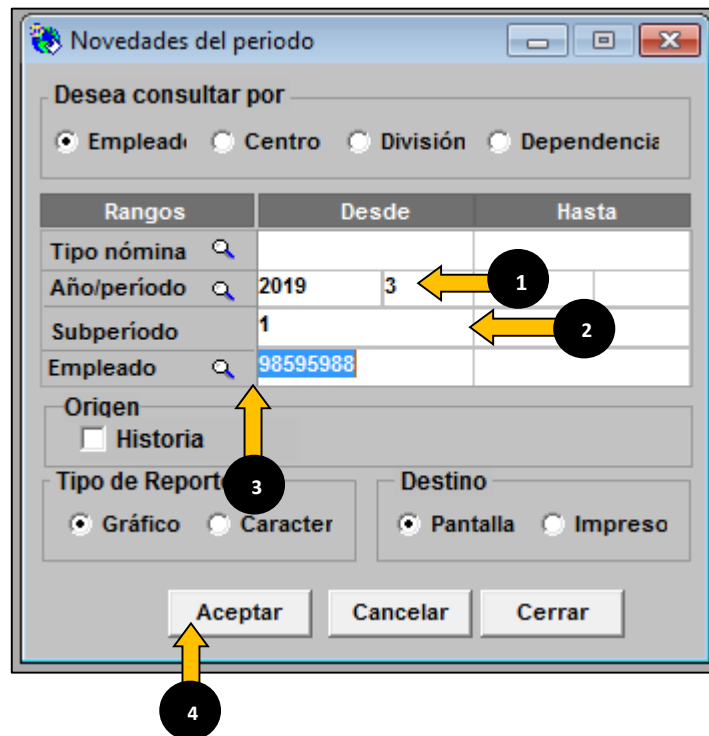
## 3.6. Revisar pago de novedad

### Descripción

Inmediatamente después de terminar la actividad 3.5, se pasa a revisar en Novedades del período, ruta: Reportes ① - Transacciones ② - Liquidación ③ - Novedades del período ④, que la novedad se haya ingresado para pago.



En la ventana "Novedades del período", ingresar el año/período ①, subperíodo ② y cédula ③ del servidor en el cual fue ingresado para pago, y hacer clic en aceptar ④, automáticamente se genera el informe de pago del servidor, en éste validar el registro del concepto 184, o el concepto correspondiente al auxilio a reconocer junto con el valor, según indique la normativa relacionada en las políticas del presente documento.

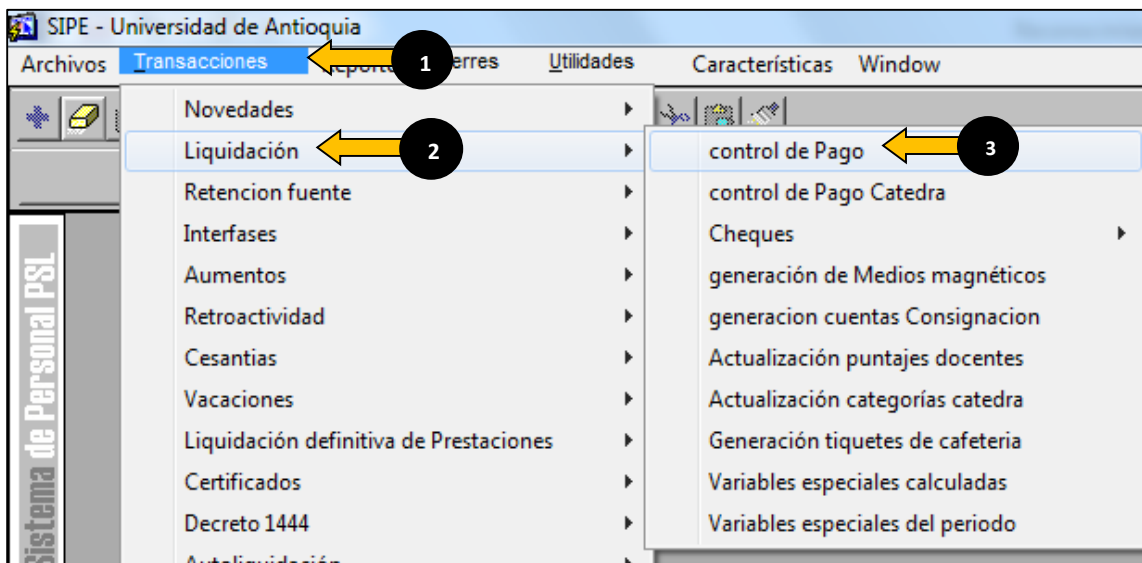


Costo	Concepto	Valor	Fecha inicial	Fecha Final	Horas	Costo
041001	184 RECON +	1,358,330.00				041001
041001	602 NORMA -	11,488.00				041001
041001	623 NORMA -	162,645.00				041001

## 3.7. Liquidar pagando

### Descripción

Al confirmar que la novedad está registrada de manera correcta en el sistema, liquidar nómina pagando y cerrar el período de pago. Ingresar al módulo "Control de pago", siguiendo la ruta Transacciones ❶ - Liquidación ❷ - Control de pagos ❸



Ingresar el Tipo de nómina:

- ❶ a liquidar, Año/ período, ❷, en el cuál se realizará el pago, Subperíodo (1)
- ❸. En el campo detalle de pago, ingresar en Banco, ❹ - el código 23, Nro. de cuenta
- ❺ - la establecida para el proceso, Fecha pago ❻ - en la cual se realizará el pago, Tipo de liquidación
- ❼ - Ordinaria, Grupo liquidación, ❽ - Nómina completa, Forma Ejecución ❾ - Pagado y por último hacer clic en Liquidación ❿.



The screenshot shows the 'Control de Pago' window with the following fields and callouts:

- 1:** Tipo nómina (QUI01)
- 2:** Año \ per. (2019)
- 3:** Subperíodo (1)
- 4:** Banco (23)
- 5:** Forma Ejecución (Liquidado)
- 6:** Fecha pago (20/02/2019)
- 7:** Tipo liquidación (Ordinaria)
- 8:** Grupo liquidación (Nómina completa)
- 9:** Forma Ejecución dropdown menu (Liquidado, Pagado, Retirado)
- 10:** Liquidación button

Additional fields visible include: Fecha inicial (15/02/2019), Mes (2), Pago (NOMINA D), Nro cuenta (400-06510-8), Estado liquidación (Liquidado), Nro.Proc (16), and buttons for 'Conceptos pagos especiales' and 'Liquidación'.

**Ejecutantes**

Coordinador de Gestión de la Retribución

## 4. Documentos de referencia

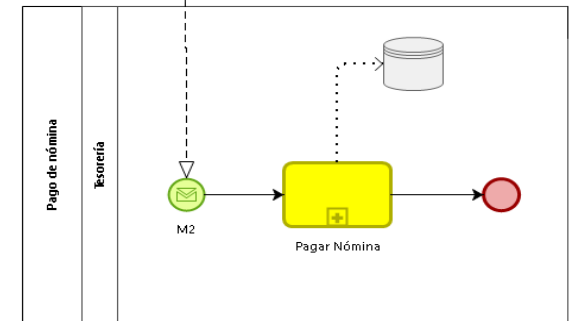
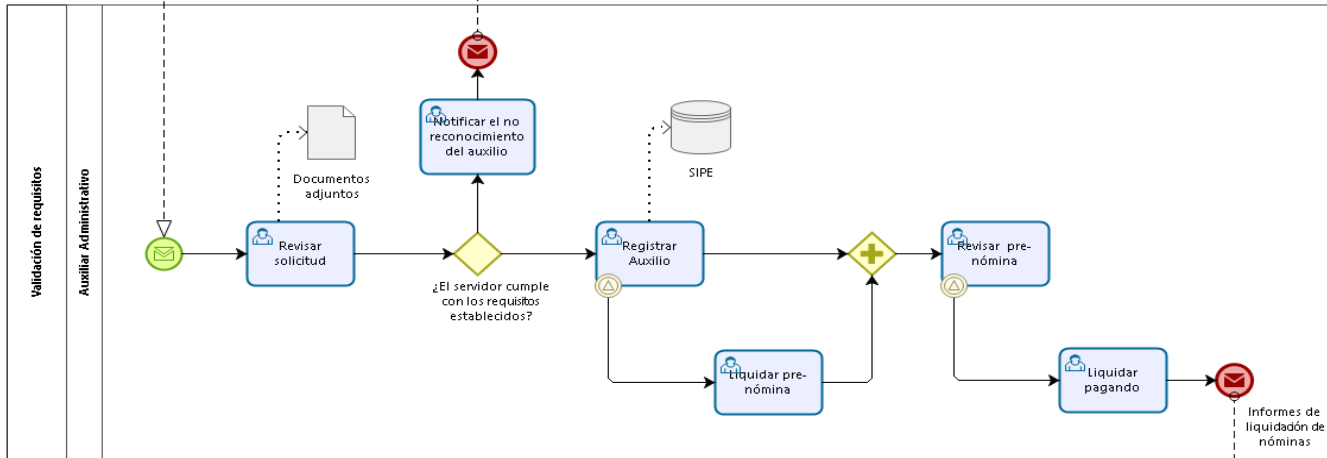
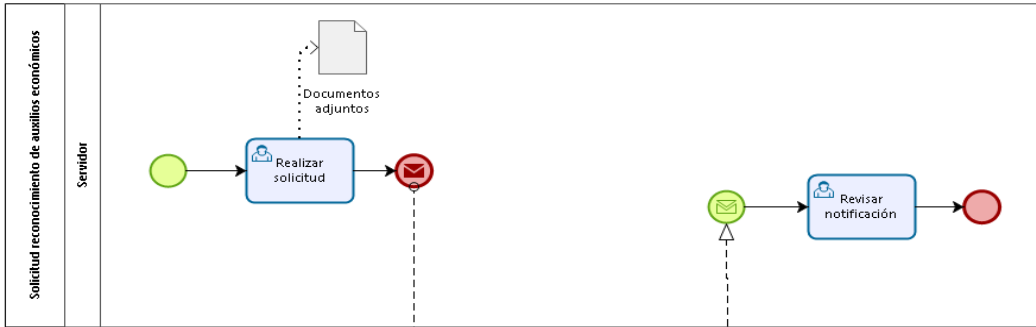
Fichas de trámite asociadas al servicio “Reconocimiento por el pago de compensaciones y auxilios a servidores públicos y trabajadores oficiales”,

- TH-TR-01 Reconocimiento Auxilio de Estudio
- TH-TR-02 Reconocimiento Auxilio por gastos funerarios
- TH-TR-03 Reconocimiento Auxilio por Maternidad, aborto o adopción
- TH-TR-04 Reconocimiento Auxilio Familiar y Especial

## 5. Anexos

**Anexo 1:** Diagrama del proceso en BIZAGI

<b>Elaboró:</b> Verónica Jaramillo Gallego División de Talento Humano	<b>Revisó:</b> Hugo Andrés Mera Garzón Arquitectura de Procesos	<b>Aprobó:</b> Luis Fernando Cadavid Zuluaga División de Talento Humano
<b>Fecha:</b> 15-FEB-2019	<b>Fecha:</b> 20-FEB-2019	<b>Fecha:</b> 28-FEB-2019



# PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DEL PAGO DE HORAS EXTRAS

DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO  
GESTIÓN DE LA RETRIBUCIÓN

CÓDIGO: PR-TH-GR

VERSIÓN: 01 | 01-MAR-2019

# PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DEL PAGO DE HORAS EXTRAS

## 1. Definición

Este procedimiento establece las actividades a realizar para el reconocimiento de las horas extras a los servidores públicos que tienen derecho (Conductores - Vigilantes), dando claridad en los requisitos y políticas a cumplir para obtener dicho reconocimiento.

## 2. Políticas

- Diligenciar el formato "Reporte de horas extras"
- Formato "Reporte de horas extras", debidamente firmado por el Ordenador del gasto (Logística e infraestructura) y el Jefe inmediato de la dependencia a la cual pertenece.

## 3. Contenido

### 3.1. Realizar reporte de horas extras

#### Descripción

Diligenciar el formato "Reporte de horas extras", con nombres y apellidos, cédula, período a reportar, fechas y cantidad de horas laboradas y tipo de hora.

#### Ejecutantes

Usuario

### 3.2. Dar VoBo

#### Descripción

Gestionar las firmas del formato, por los jefes inmediatos y el ordenador del gasto, para el reconocimiento de la novedad.

#### Ejecutantes

Usuario – Jefe inmediato – Ordenador del gasto

#### 3.2.1. Realizar solicitud

#### Descripción

Enviar correo electrónico a [retribucion@udea.edu.co](mailto:retribucion@udea.edu.co), relacionando el motivo de la solicitud y adjuntando a la misma el formato completamente diligenciado.

#### Ejecutantes

Usuario

### 3.3. Revisar solicitud

#### Descripción

Ingresar al correo electrónico, en éste revisar la solicitud adjunta, en especial que el formato corresponda al reporte de horas extras y contenga las firmas pertinentes para su validación. Verificar las fechas y cantidad de horas extras reportadas, al igual que el tipo de hora, es decir, hora extra diurna o extra dominical o festiva. Una vez confirmada la información registrada, realizar el cálculo en el campo del formato destinado para Gestión de la Retribución, de las horas total a pagar o compensar, según sea el caso.

**Nota:** Si el servidor excede las 100 horas extras decretadas, las horas que se excedan serán otorgadas como horas extras no compensadas (días compensatorios).

#### Ejecutantes

Auxiliar Administrativo

### 3.4. Notificar horas a compensar

#### Descripción

Si el servidor excede el tope de horas extras establecido, enviar correo electrónico al servidor, informando la cantidad de horas extras no compensadas a las que tiene derecho, de manera que conozca para futuras solicitudes, si puede disponer de días compensatorios a disfrutar.

#### Ejecutantes

Auxiliar Administrativo

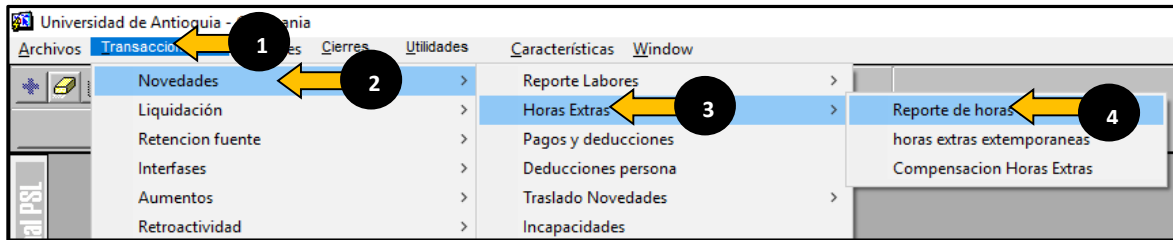
**Nota:** En caso de que el servidor exceda el tope de horas extras y reciba notificación, debe dirigirse a la oficina de Gestión de la Retribución, para conocer la cantidad de horas a las que tiene derecho a compensar por exceder el tope de horas extras permitido.

### 3.5. Registrar Auxilio

#### Descripción

En el Sistema de Información Laboral – SIPE, registrar el reconocimiento en el módulo “Reporte de horas extras”, siguiendo la ruta: Transacciones ❶ - Novedades ❷ - Horas extras ❸ - Reporte de horas extras ❹. Se activa una ventana llamada “Reporte de horas extras”, allí ingresar Tipo de nómina ❺, Año y período ❻ a reportar.

Automáticamente se activa la información de los servidores a los que se les ha ingresado el reconocimiento, deslizarse hasta el final de la ventana y en una nueva fila ingresar los reportes pendientes, ingresado cédula ❷ del servidor, Concepto ❸ 130 – 133 – 134, según tipo de hora extra, Fecha laborada ❹, Hora final y Hora inicial ❺, estos dos últimos registros de acuerdo a lo indicado en el formato, Tipo de movimiento – Normal ❻, Liquidar – Si ❼.



Reporte Horas Extras

Tipo Nomina: QUI03, Año: 2019, Per.: 4, Fecha inicial: 28/02/2019

Cédula	Nombre	Oficio	Centro	Concepto	Descripción
10100467	GARCIA MORALES JOSE GUILLERVIGILANTE		DIV SERVICIOS LOGIST	133	HOFESCOMDI
10100467	GARCIA MORALES JOSE GUILLERVIGILANTE		DIV SERVICIOS LOGIST	133	HOFESCOMDI
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	134	HOFESCOMNO
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	134	HOFESCOMNO
10194147	SALAZAR NIETO ECCELY DE JESU	VIGILANTE	DIV SERVICIOS LOGIST	130	HORAS NOCT

Numero de llamada 5: Tipo Nomina; 6: Per.; 7: Cédula; 8: Concepto.

Fec.laborada	Hora inicial	Hora final	Nro horas	Tipo movimiento	Liquida
17/02/2019	06:00:AM	02:00:PM	8	Normal	Si
24/02/2019	06:00:AM	02:00:PM	8	Normal	Si
11/02/2019	12:00:AM	06:00:AM	6	Normal	Si
11/02/2019	10:00:PM	12:00:AM	2	Normal	Si
11/02/2019	12:00:AM	06:00:AM	6	Normal	Si
14/02/2019	10:00:PM	12:00:AM	2	Normal	Si
15/02/2019	12:00:AM	06:00:AM	6	Normal	Si
15/02/2019	10:00:PM	12:00:AM	2	Normal	Si
16/02/2019	12:00:AM	06:00:AM	6	Normal	Si
16/02/2019	10:00:PM	12:00:AM	2	Normal	Si
17/02/2019	12:00:AM	06:00:AM	6	Normal	Si
17/02/2019	10:00:PM	12:00:AM	2	Normal	Si
18/02/2019	12:00:AM	06:00:AM	6	Normal	Si

Numero de llamada 9: Fec.laborada; 10: Hora inicial; 11: Tipo movimiento; 12: Liquida.

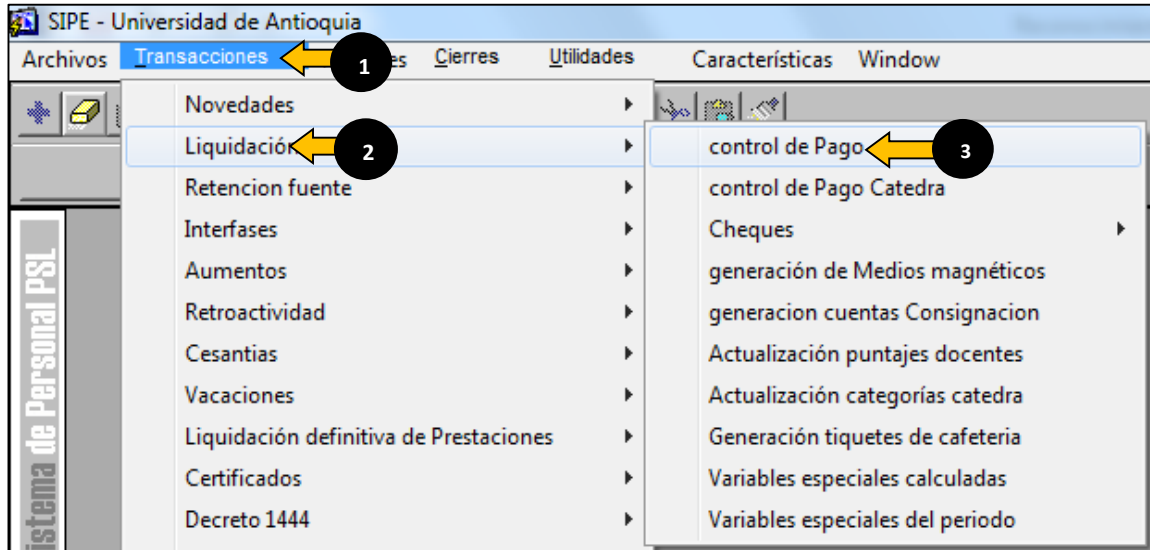
Ejecutantes  
Auxiliar Administrativo

### 3.6. Liquidar pre- nómina

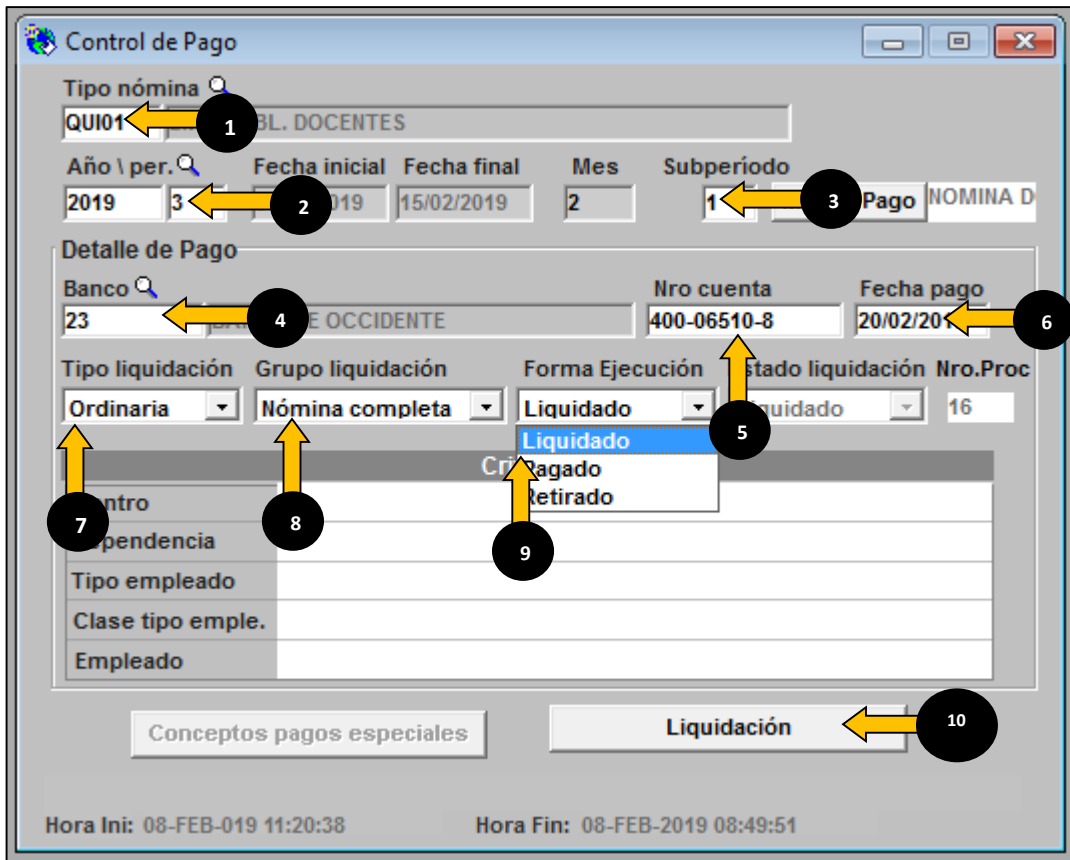
#### Descripción

Al registrar los datos en Control pago de horas extras, se debe liquidar la pre-nómina para verificar el pago correcto de la novedad, para ello se ingresar al módulo "Control de pago", siguiendo la ruta Transacciones

① - Liquidación ②- Control de pagos ③,



Al hacer clic en Control de pagos, se genera una ventana con este mismo nombre, en la cual se registra la información requerida para la liquidación de pre-nómina. Ingresar el Tipo de nómina ① a liquidar, Año/ período ②, en el cuál se realizará el pago, Subperíodo (1) ③. En el campo detalle de pago, ingresar en Banco ④ - el código 23, Nro de cuenta ⑤ - la establecida para el proceso, Fecha pago ⑥ - en la cual se realizará el pago, Tipo de liquidación ⑦ - Ordinaria, Grupo liquidación ⑧ - Nómina completa, Forma Ejecución ⑨ - Liquidado y por último hacer clic en Liquidación ⑩.



Al hacer clic en liquidación, automáticamente se inicia el proceso, actualizando los registros que deben pagarse en el período indicado.

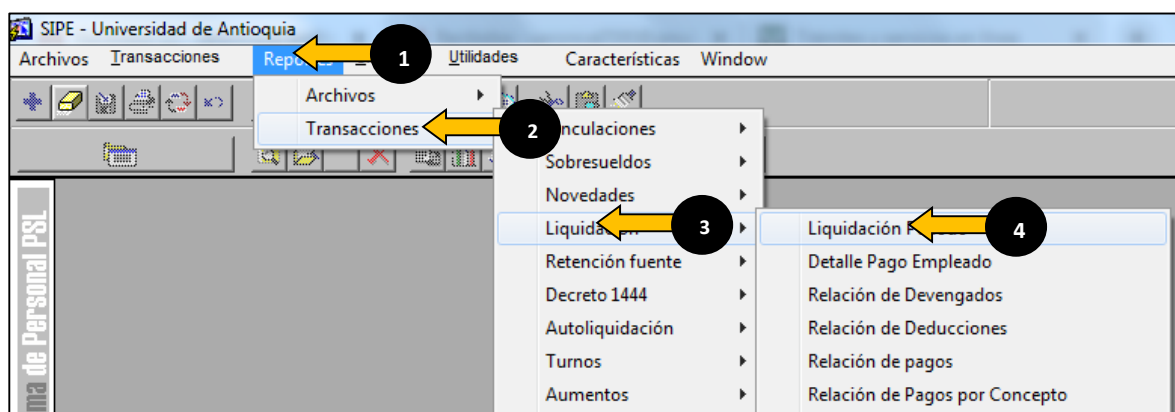
#### Ejecutantes

Coordinador Gestión de la Retribución

### 3.7. Revisar pago de novedad

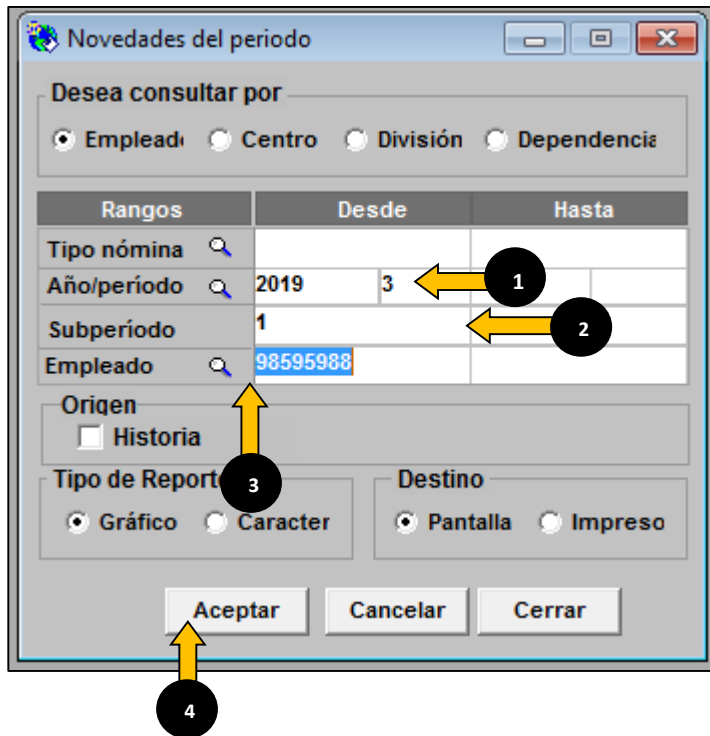
#### Descripción

Inmediatamente después de terminar la actividad 3.5, se pasa a revisar en Novedades del período, ruta: Reportes ① - Transacciones ② - Liquidación ③ - Novedades del período ④, que la novedad se haya ingresado para pago.





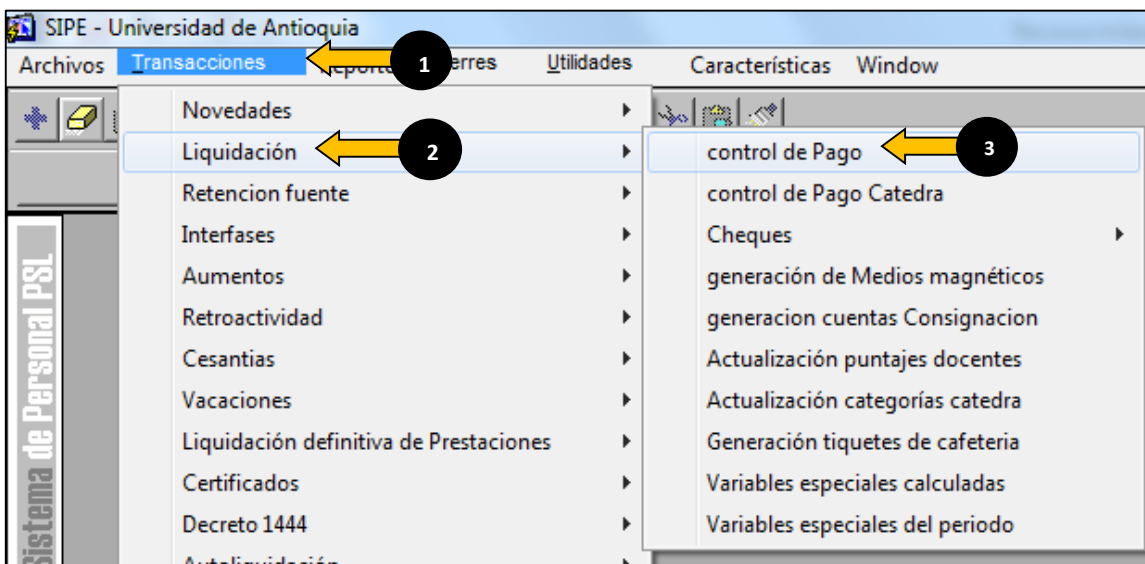
En la ventana "Novedades del período", ingresar el año/período ①, subperíodo ② y cédula ③ del servidor en el cual fue ingresado para pago, y hacer clic en aceptar ④, automáticamente se genera el informe de pago del servidor, en éste validar el registro del concepto 130 – 133 - 134 con el cálculo correspondiente al asignado en la actividad 3.2.



### 3.8. Liquidar pagando

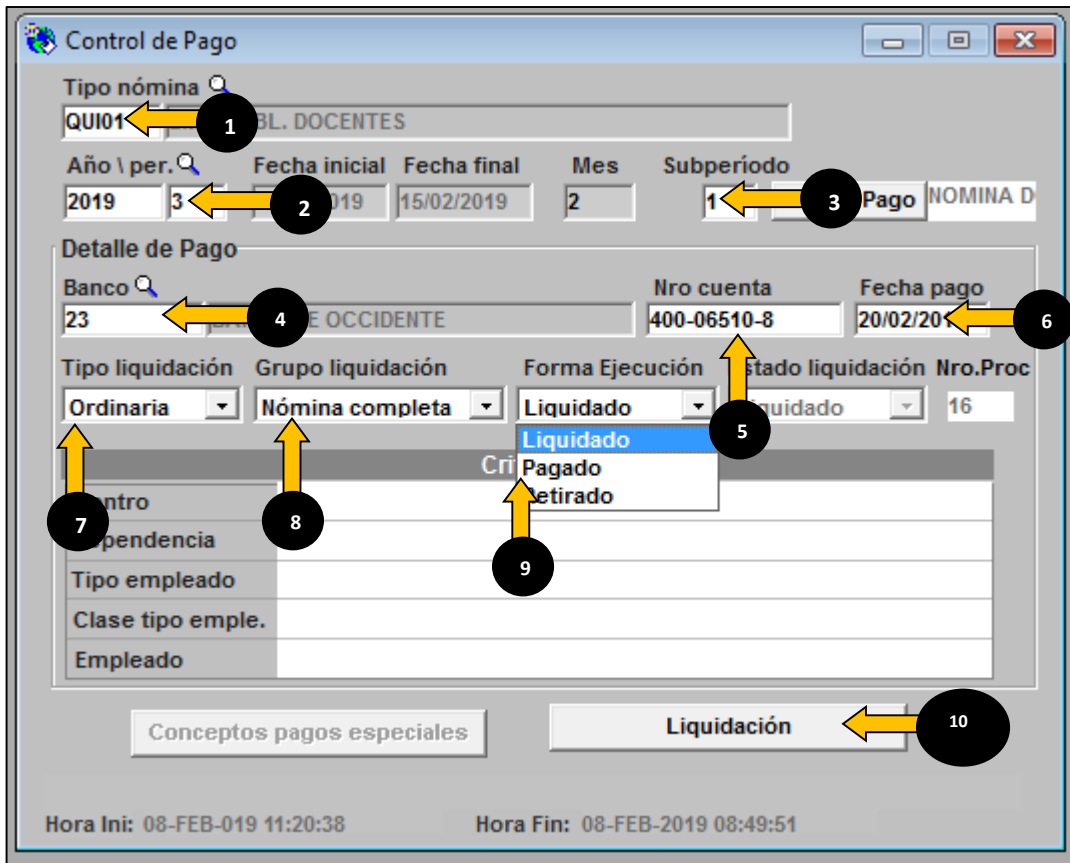
#### Descripción

Al confirmar que la novedad está registrada de manera correcta en el sistema, liquidar nómina pagando y cerrar el período de pago. Ingresar al módulo "Control de pago", siguiendo la ruta Transacciones ① - Liquidación ② - Control de pagos ③,



Ingresar el Tipo de nómina ① a liquidar, Año/ período ②, en el cuál se realizará el pago, Subperíodo (1) ③. En el campo detalle de pago, ingresar en Banco ④ - el código 23, Nro. de cuenta ⑤ - la establecida para el

proceso, Fecha pago ⑥ - en la cual se realizará el pago, Tipo de liquidación ⑦ - Ordinaria, Grupo liquidación ⑧ - Nómina completa, Forma Ejecución ⑨ - Pagado y por último hacer clic en Liquidación ⑩.



### Ejecutantes

Coordinador de Gestión de la Retribución

## 6. Documentos de referencia

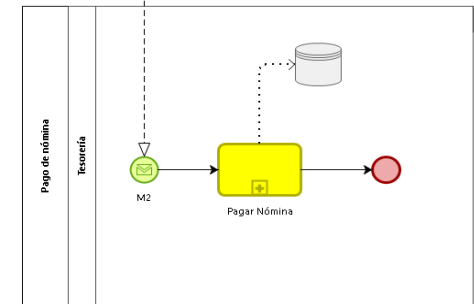
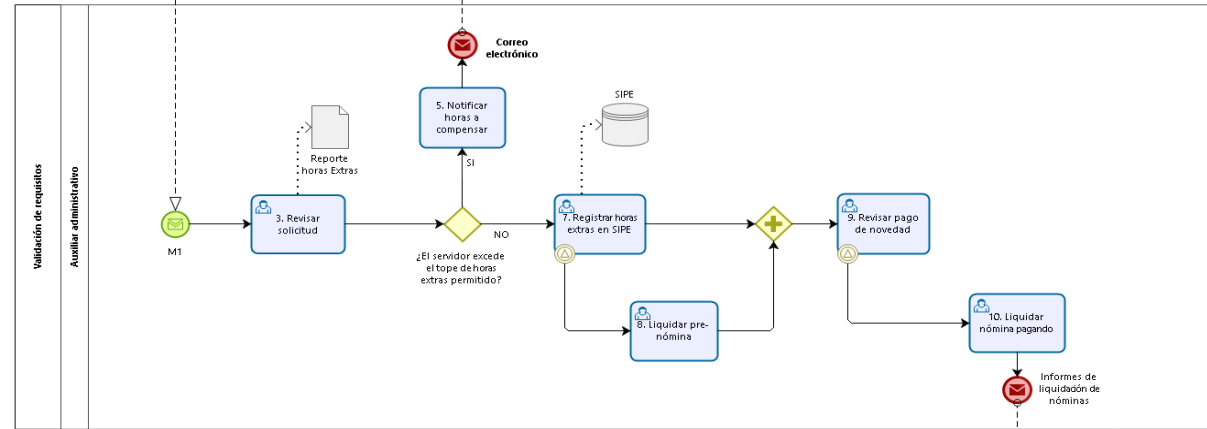
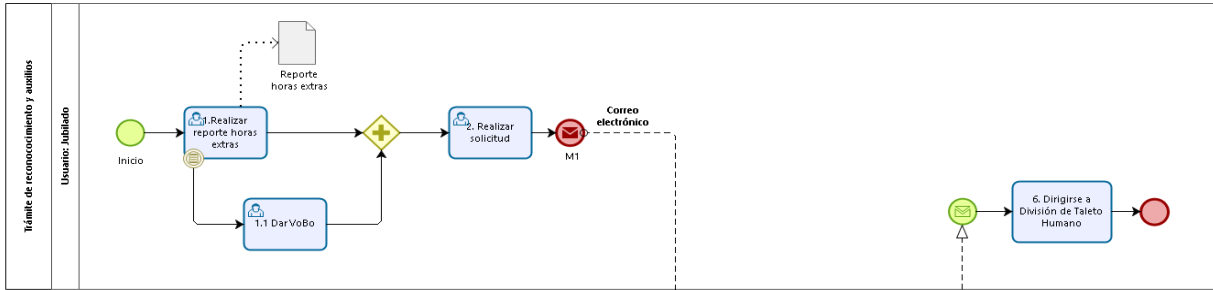
Fichas de trámite asociadas al servicio “Reconocimiento por el pago de compensaciones y auxilios a servidores públicos y trabajadores oficiales”,

- TH-TR-05 Reconocimiento pago de horas extras

## 7. Anexos

Anexo 1: Diagrama del proceso en BIZAGI

<b>Elaboró:</b> Verónica Jaramillo Gallego División de Talento Humano	<b>Revisó:</b> Hugo Andrés Mera Garzón Arquitectura de Procesos	<b>Aprobó:</b> Luis Fernando Cadavid Zuluaga División de Talento Humano
<b>Fecha:</b> 20-FEB-2019	<b>Fecha:</b> 25-FEB-2019	<b>Fecha:</b> 01-MAR-2019







3	El tiempo utilizado fue suficiente para el desarrollo del modelo					X
---	--	--	--	--	--	---