

**Diseño de la plataforma estratégica, creación del proceso de gestión humana y  
revisión del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, para la empresa  
Ramírez H. Propiedad Raíz SAS.**

Juliana Gil Córdoba

Yenny Soto Quiroz

Administrador de Empresa

Facultad de Ciencias Administrativas y económicas

Universidad Católica Luis Amigo

Proyecto de Grado para optar al título de administrador de Empresas

James Alberto Marulanda Patiño

Magíster en Administración de Empresas

Mayo 20, 2021

**Diseño de la plataforma estratégica, creación del proceso de gestión humana y  
revisión del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, para la empresa  
Ramírez H. Propiedad Raíz SAS.**

Juliana Gil Córdoba

Yenny Soto Quiroz

Administrador de Empresa

Facultad de Ciencias Administrativas y económicas

Universidad Católica Luis Amigo

Proyecto de Grado para optar al título de administrador de Empresas

James Alberto Marulanda Patiño

Magíster en Administración de Empresas

Mayo 20, 2021

## Tabla de contenido

Introducción.....	11
1 Información contexto corporativo .....	12
1.1 Razón Social - Ramírez H. Propiedad Raíz S.A.S.....	12
1.1.1 Objeto Social.....	12
1.1.2 Actividad Económica. ....	12
1.1.3 Sector.....	12
1.1.4 Misión.....	12
1.1.5 Visión.....	12
1.1.6 Historia.....	13
2 Antecedentes.....	14
3 Justificación.....	16
3.1 Importancia del proyecto para la empresa.....	17
3.2 Importancia del proyecto para el estudiante.....	18
3.3 Importancia del proyecto para la Universidad .....	18
4 Preguntas Orientadoras.....	19
Objetivos.....	19
4.1 Objetivo general .....	19
4.2 Objetivos específicos .....	19
6 Marco Teórico.....	20
7. Desarrollo Del Proyecto .....	28

7.1. Objetivo: Realizar un diagnóstico de la empresa, que identifique la situación actual de la organización.....	28
7.1.1 Metodología.....	28
7.1.2 Presentación de resultados.....	28
7.1.3 Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas.....	36
7.1.4 Matriz DOFA.....	38
7.2 Objetivo N.º 2: Diseñar la plataforma estratégica de la organización, acorde a los resultados obtenidos en el diagnóstico organizacional.....	39
7.2.1 Metodología.....	39
7.2.2 Plataforma estratégica.....	39
7.2.2.1 Misión Actual.....	39
7.2.2.2 Misión Propuesta.....	39
7.2.2.3 Visión Actual.....	39
7.2.2.4 Visión Propuesta.....	40
7.2.2.5 Valores.....	40
7.2.2.6 Objetivos Estratégicos.....	40
7.2.2.7 Organigrama.....	41
7.3 Objetivo N.º 3: Documentar el mapa de procesos bajo el ciclo PHVA, donde se defina las actividades de cada área.....	42
7.3.1 Metodología: diseño del mapa de procesos de acuerdo al ciclo PHVA, de acuerdo a las necesidades de la empresa.....	42
7.3.2 Mapa de procesos.....	42

7.3.3.1 Procesos principales de la Organización .....	42
7.3.3.2 Cadena de Valor .....	43
7.4 Objetivo 4: Documentar el proceso de gestión humana que se ajuste a las necesidades de la empresa. ....	43
7.4.1 Metodología:.....	43
7.4.2 Descripción de cargos .....	44
7.4.3 Selección .....	44
7.4.4 Compensaciones.....	44
7.4.5 Desempeño .....	46
7.5 Objetivo 5:.....	46
7.5.1 Metodología:.....	46
Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	48
Cibergrafía.....	49
ANEXO 1 CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS .....	47
Caracterización proceso Gestión Gerencial.....	47
Caracterización proceso Arriendo .....	48
Caracterización proceso de Ventas.....	54
Procedimiento del Proceso de Ventas.....	55
Caracterización proceso financiero.....	57
ANEXO 2 DESCRIPCION DE PUESTO .....	62

Descripción Perfil del Gerente.....	62
Descripción Perfil del Administrador.....	65
Descripción Perfil Coordinador de Arrendamiento.....	68
Descripción Perfil Auxiliar Administrativa .....	72
Descripción Perfil Asesor .....	75
Descripción Perfil de Caja.....	82
Descripción Perfil Servicios Públicos .....	85
Descripción Perfil Mantenimiento .....	88
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	91
ANEXO 3 PROCESO SELECCIÓN PERSONAL .....	91
MANUAL PROCEDIMIENTO PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL .....	93
ANEXO 4 POLITICA DE COMPENSACION .....	94
INTRODUCCIÓN.....	94
OBJETIVO .....	94
ALCANCE .....	94
DEFINICIONES .....	95
Compensaciones no financieras.....	96
LINEAMIENTOS .....	97
CONTROL DE CAMBIOS.....	98
REVISION Y APROBACION .....	98
ANEXO 5 GESTIÒN DEL DESEMPEÑO.....	99

FLUJOGRAMA EVALUACION DE DESEMPEÑO .....	99
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO .....	100
ANEXO 6: LISTA DE CHEQUEO AL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	101

**Listado de ilustraciones**

Ilustración 1. Pirámide 5 pasos .....	26
Ilustración 2. Organigrama. ....	41
Ilustración 3. Mapa de procesos.....	42
Ilustración 4. Cadena de valor. ....	43

## Listado de gráficos

Gráfico 1. Nivel académico. ....	28
Gráfico 2. Tiempo laborando. ....	29
Gráfico 3. Información. ....	29
Gráfico 4. Organigrama. ....	29
Gráfico 5. Objetivos. ....	30
Gráfico 6. Proceso de ingreso. ....	30
Gráfico 7. Proceso de selección. ....	30
Gráfico 8. Definición puesto. ....	31
Gráfico 9. Descripción cargo. ....	31
Gráfico 10. Descripción clara. ....	31
Gráfico 11. Compensación. ....	32
Gráfico 12. Procedimiento de actividades. ....	32
Gráfico 13. Claridad. ....	32
Gráfico 14. Evaluación desempeño. ....	33
Gráfico 15. Finalidad evaluación de desempeño. ....	33
Gráfico 16. Salud y seguridad. ....	34
Gráfico 17. Incidente o accidente laborar. ....	34
Gráfico 18. Opciones incidente laboral. ....	34
Gráfico 19. Opciones accidente laboral. ....	35
Gráfico 20. Prevenir accidente o incidente laboral. ....	35

## **Introducción**

Este proyecto está basado en un plan de intervención realizado a la empresa RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ S.A.S, donde se parte de un diagnóstico de la situación actual de la empresa por medio de herramientas como la encuestas y entrevista a profundidad, y aplicando para su análisis la matriz DOFA, donde se recogen las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas, como paso siguiente al diagnóstico se procede a la construcción de la plataforma estratégica (visión, misión, objetivos, valores y organigrama) con base a las necesidades de la empresa.

Por otra parte, con este trabajo también se pretende que la empresa cuente con un mapa de procesos donde se identifiquen cuáles son los estratégicos y de apoyo, partiendo de este se diseñará el proceso de gestión humana donde se defina la descripción de los perfiles de cargo, la selección del personal, compensación y evaluación de desempeño.

Por último, se busca la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo que fue implementado por la empresa Protec Data Colombia SAS, dando cumplimiento al decreto 1072 de 2015.

## **1 Información contexto corporativo**

### **1.1 Razón Social - Ramírez H. Propiedad Raíz S.A.S**

#### **1.1.1 Objeto Social.**

La sociedad podrá realizar cualquier actividad económica y lícita, tanto en Colombia como en el extranjero, pero muy especialmente las siguientes: Prestar los servicios de administración de inmuebles para colocarlos en arrendamiento a terceros.

#### **1.1.2 Actividad Económica.**

Código CIU 6820 Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contratar.

#### **1.1.3 Sector.**

Servicios

#### **1.1.4 Misión.**

Ser su Aliado Inmobiliario, construyendo relaciones comerciales permanentes y de soluciones integrales para Propietarios, Arrendatarios y el público en general.

(<http://www.arrendamientosramirezh.com.co/nosotros>, sf.)

#### **1.1.5 Visión.**

En Ramírez H. Propiedad Raíz, queremos convertirnos en una solución inmobiliaria de reconocido impacto en el sector Sur-Occidente del Valle de Aburrá. Nuestra hoja de ruta traza

esa meta para el año 2020 enfocándonos en la mejora continua de nuestros procesos misionales, de apoyo y de valoración de nuestro capital humano.

(<http://www.arrendamientosramirezh.com.co/nosotros>, sf.)

### **1.1.6 Historia.**

Héctor Alonso Ramírez Restrepo, inicia su vida laboral junto a sus hermanos mayores en la empresa familiar Arrendamientos Villa Cruz, donde además de ser socio capitalista, se desempeñó desde muy joven como gerente, ya con varios años de experiencia en este campo, salió de allí con el sueño de emprender su empresa, bajo el nombre comercial Ramírez H. Propiedad Raíz inicia el siete (7) noviembre 1999, su ubicación inicial fue en el sector laureles, con de una secretaria la cual desempeñaba todas las funciones administrativas y él todo lo relacionado con la captación de inmuebles y clientes.

Actualmente se encuentra ubicada en la CL 30A N°77 -31 sector del parque de Belén, de la ciudad de Medellín, donde se ha posicionado como una de las principales inmobiliarias del sector, durante 21 años.

## **2 Antecedentes**

La empresa Ramírez H Propiedad Raíz SAS, la cual se denominará para este proyecto con el acrónimo R.H. S.A.S, es una empresa del sector inmobiliario, constituida por un único accionista el cual cuenta con una experiencia de más 20 años, brinda servicios enfocados en la administración y venta de propiedad raíz. Ubicada en la Calle 30A N° 77- 31 barrio Belén Parque, de la ciudad de Medellín, actualmente cuenta con un grupo de 10 empleados que conforman la parte administrativa y comercial, además tiene el respaldo de una entidad aseguradora permitiendo cumplir con los pagos de aproximadamente de 660 contratos activos y con más de 100 propiedades para promocionar.

Actualmente la empresa RH SAS, en su trayectoria no ha realizado un diagnóstico organizacional que le permita conocer la realidad de la empresa e identificar sus principales debilidades que le ayuden a un mejoramiento continuo. Aunque la empresa cuenta con visión, misión y valores, estos no son lo suficientemente claros y acordes a las necesidades actuales de la empresa, por esto se hace necesario construir la plataforma estratégica que le dé un norte y le ayude a construir sus objetivos organizacionales. También se identifica que la empresa en mención carece de un su mapa de procesos, lo que hace que sus empleados no tengan claridad de las actividades que se deben desarrollar dentro de sus procesos, lo cual hace que estos sean menos eficientes.

Por otro lado, no se tienen definidos los perfiles cargos ni un sistema de compensación que esté alineado con el cargo y el perfil del empleado, adicional a esto no cuentan con un proceso de selección adecuado, ya que se hace por medio de referidos, los cuales en ocasiones no cumplen con las actividades asignadas, ya sea por falta de experiencia o por

desconocimiento, además no es posible realizar un seguimiento adecuado a los empleados, ya que no se tienen objetivos individuales claros, Tampoco se realiza la gestión de desempeño que permita analizar y desarrollar medidas de mejora si es necesario, por esto es importante el diseño del proceso de gestión humana que ayuden al mejoramiento de estas carencias

Y aunque la empresa se ha acogido a la norma e implementó el sistema de SG SST y desde su implementación no se ha realizado seguimiento y revisión del mismo, incurriendo así en el incumplimiento del Decreto 1072 de 2015, tal como se menciona en el Artículo 2.2.4.6.31. “Revisión por la alta dirección. La alta dirección, independiente del tamaño de la empresa, debe adelantar una revisión del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), la cual debe realizarse por lo menos una (1) vez al año, de conformidad con las modificaciones en los procesos, resultados de las auditorías y demás informes que permitan recopilar información sobre su funcionamiento”. Teniendo en cuenta lo anterior la empresa puede llegar a incurrir en pagos de multas y sanciones, sin olvidar las graves consecuencias que puede traer para la empresa si se genera un accidente laboral a uno de sus empleados.

### **3 Justificación**

Actualmente la planeación estratégica es muy importante para las organizaciones, porque les permite identificar aquellas variables internas y externas que influyen en el desempeño de las organizaciones a través del tiempo; brinda la posibilidad de prever situaciones futuras y tomar decisiones adecuadas, ya que aporta a su desarrollo, desempeño y crecimiento. Teniendo en cuenta lo anterior tal como lo sostiene Garrido “El proceso de planeación estratégica de las compañías requiere una serie de actividades iniciales relacionadas con la obtención de información, tanto interna como del entorno, con el fin de saber en dónde se encuentra la empresa en el hoy y saber con qué cuenta para acometer las metas que se desean trazar”. (Garrido, 2003)

Por otro lado, es indispensable definir los procesos esenciales de la organización, mediante la elaboración de un mapa de procesos, bajo la metodología del ciclo PHVA con el cual se detallan sus procesos estratégicos y de apoyo y con esto elaborar una documentación detallada y estandarizada de los procedimientos de cada proceso, según la Norma ISO 9001:2015. Es por esto que, a partir de la elaboración del mapa de procesos, se documentará el proceso de gestión humana donde se definirá perfiles de cargo, el procedimiento para la selección del personal, tipo de compensación para los empleados y finalmente cómo se aplicará la evaluación de desempeño, todo esto podrá ayudar al mejoramiento y estructuración de la organización.

Por consiguiente, los autores SHERMAN, Arthur; BOHLANDER, George (1994) consideran que: “El programa de recursos humanos constituye el plan general para administrar los RH y para guiar a los directores y supervisores en las decisiones relacionadas con sus

subordinados. Establece los objetivos, políticas, procedimientos y presupuesto, relacionadas con las funciones de RH por realizar.” (Pág. 23)

Para terminar, la empresa RH SAS dando cumplimiento al decreto 1072 de 2015 que obliga a las organizaciones a tener un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a partir del año 2019 fue implementado por medio de la consultoría realizada por la empresa Proyectada Colombia SAS, sin embargo este no ha tenido el debido control y desarrollo, por lo cual se pretende con este proyecto realizar una revisión al SG-SST con el que cuenta actualmente, con el fin de prevenir los riesgos a los que se encuentren expuestos los trabajadores en sus actividades.

A su vez la Dra. Iraida Rodríguez afirma que la Seguridad y Salud en el Trabajo es la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión para analizar, valorar, evaluar y prevenir las distintas modalidades de riesgos que enfrenta la empresa. (González, 2007). De lo cual se concluye que para la empresa RH SAS es de gran utilidad este proyecto porque aporta a la necesidad de las empresas de planear sus acciones, lo hace útil para la empresa específica, además es novedoso porque su manejo ha sido principalmente empírico y no poseen una guía estructurada y toma de decisiones enfocadas

### **3.1 Importancia del proyecto para la empresa**

Al identificar que la empresa RH SAS actualmente no cuenta con procesos fundamentales como: direccionamiento estratégico, proceso de gestión humana, un mapa de procesos definido y un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla tal y como lo exige la ley. Se propone este proyecto de intervención, el cual será de gran utilidad para la reestructuración de la plataforma estratégica y sus procesos de la empresa, ya que le permitirá

tener mejores prácticas administrativas que van a contribuir al mejoramiento continuo y toma de decisiones.

### **3.2 Importancia del proyecto para el estudiante**

Este proyecto permite aplicar los conocimientos teóricos y competencias que se han adquirido a través de la formación de la carrera, los cuales fueron indispensables para fundamentar el proyecto, además esta aplicación es un aporte importante para el conocimiento de los estudiantes.

### **3.3 Importancia del proyecto para la Universidad**

El desarrollo de este proyecto le permite a la universidad materializar la gestión educativa que se le ha brindado al estudiante durante todo el ciclo de la carrera, analizar los contenidos teóricos y reforzar la calidad de sus procesos formativos.

## **4 Preguntas Orientadoras**

¿Qu se requiere para construir la plataforma estratégica y diseñar el proceso de gestión humana para la empresa RH SAS?

¿Cómo realizar la revisión del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG SST bajo el decreto 1072 de 2015?

### **Objetivos**

#### **4.1 Objetivo general**

Diseñar la plataforma estratégica y el proceso de gestión humana, los cuales están alineados con el sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

#### **4.2 Objetivos específicos**

1. Realizar diagnóstico de la empresa, que identifique la situación actual de la organización.
2. Diseñar la plataforma estratégica de la organización, acorde a los resultados obtenidos en el diagnóstico organizacional.
3. Documentar el mapa de procesos bajo el ciclo PHVA, donde se defina las actividades de cada área.
4. Documentar el proceso de gestión humana que se ajuste a las necesidades de la empresa.
5. Revisar el Sistema de Gestión de Seguridad y la Salud en el trabajo, dándole cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, que garantice un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores.

## **6 Marco Teórico**

A continuación, se presentan los aspectos teóricos enmarcados en la temática del presente proyecto, evidenciando elementos conceptuales que sirven como base para la realización del mismo, consultando información contenida en bibliografías o documentos Web se van señalando las principales ideas que posibilitan la comprensión de los factores intrínsecos al desarrollo del proyecto.

A través de la historia los procesos administrativos se han manifestado desde diversos puntos de vista, uno de los grandes contribuyentes en este tema es el señor Henri Fayol, llamado padre de la teoría clásica de los procesos administrativos, el cual basa la estructura organizacional dada la inclusión de la industria desde la era en la que nace el ferrocarril como gran avance en el desarrollo de países como los Estados Unidos y Francia, Frederik W. Teylor llamado padre de la teoría científica de la administración, se orienta en el hombre como ser humano y su papel en las organizaciones. Haciendo una depuración de estos pensadores se dan los orígenes de las teorías del proceso administrativo, las cuales se resumen en las siguientes actividades: la planeación, la organización, la dirección y el control como parte de un sistema lógico, secuencial y coordinado para lograr el objetivo misional de cada empresa o sea su razón de ser.

El direccionamiento estratégico son las acciones que orientan a la organización hacia el futuro y hacia el entorno a fin de alcanzar su continuidad en el tiempo con base en un diagnóstico estratégico que sirvió de marco de referencia para el análisis la situación actual de la compañía tanto interna como de su entorno. Su formulación se realiza en un análisis de la realidad institucional y de la realidad en donde la organización desea incidir (Beltrán Rodríguez, 2006).

El direccionamiento estratégico lo integran, la visión y la misión, los valores, los principios corporativos de la organización, los objetivos, las estrategias. Desarrollar estrategias para el cumplimiento de un objetivo determinado, mediante una creación estructurada mentalmente, se llama Pensamiento Estratégico (Beltrán Rodríguez, 2006). Metodología Para el Rediseño de Procesos. Primera Edición. 2006. Pág. 25-36. 2. *Ibíd.*, Pág. 167 20

**La Planeación Tradicional y Estratégica** La planeación estratégica, a diferencia de la planeación tradicional, contempla no solo el corto y el largo plazo, sino que hace énfasis en respuestas lógicas a necesidades de un futuro incierto, complejo y cambiante; busca prever los eventos futuros, y con ello, la posibilidad de describir el futuro de las decisiones actuales. Planear es la función que tiene por objetivo "fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo y números necesarios para su realización" (Reyes, 1996, p 165). Planear, en el mejor de los casos, "significa que las decisiones que hoy se adopten producirán resultados útiles en alguna fecha futura, resultados que se desprenden de la finalidad y de los objetivos de la organización" (Ivancevich, 1997, p 199). Peter Drucker, en su teoría del negocio, sugiere plantear preguntas tales como: qué es nuestro negocio y cuál debería ser. Evidentemente se trata de preguntas fundamentales que conducen al planteamiento de objetivos, el desarrollo de estrategias, planes y acciones concretas (Drucker, 1996). En cierto sentido, hacer planes no es más que un caso especial de toma de decisiones con una fuerte orientación hacia el futuro (Gómez, 1994). 22 2.2.5.

## **Mapa de Procesos Bajo el Ciclo PHVA**

Edward Deming desarrolló el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). A este ciclo se le conoce tanto por el PHVA como por ciclo Deming debido a su autor, se trata de un ciclo dinámico que se puede emplear en procesos y proyectos de las organizaciones. Esta herramienta se aplica fácilmente y si su uso es el correcto, puede colaborar en gran medida en la ejecución de las tareas de un modo más organizado y eficaz. La adopción de la filosofía establecida por el ciclo PHVA aporta un manual básico para la gestión de procesos y proyectos, además de para la estructura básica de un sistema.

### **El ciclo PHVA aplicado a ISO 9001**

Dentro de la ISO 9001:2015 el ciclo PHVA se incorpora como un punto más dentro del Enfoque Basado en Procesos. En este caso, la norma va mucho más allá y nos relaciona cada etapa del ciclo con un capítulo de la norma.

#### **Planificar:**

La norma nos dice que debemos:

- Establecer los objetivos del sistema y sus procesos.
- Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Esto es porque el Sistema de Gestión de Calidad tiene que planificarse teniendo en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, así como

todos los requisitos del cliente. Esta puede ser la fase de diseño del Sistema de Gestión de Calidad, como el alcance, la identificación y la definición de los procesos, etc.

En la norma ISO 9001:2008 se planteaba la planificación como el establecimiento de todos los objetivos y los procesos necesarios para conseguir los resultados según los requisitos de los clientes y la empresa.

En la norma ISO 9001 2015 se añade que tenemos que establecer además los recursos que vamos a necesitar y es necesario identificar los riesgos y las oportunidades, asignándoles recursos.

**Hacer:**

Implementar lo planificado. La norma ISO 9001 se relaciona esta fase con los capítulos 7 y 8. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

**Verificar:**

Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. Se encuentra en el Capítulo 9.

La organización debe determinar:

- Qué necesita seguimiento y medición.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

**Actuar:**

Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. El capítulo 10 Mejora, indica que la empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente.

Deben incluir:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

(9001-2015, s.f.)

## **Cadena De Valor**

Hacer el Modelo de la Cadena de Valor tiene el objetivo de conocer más detalladamente las actividades que dan vida al negocio. Con este modelo se obtiene información base para desarrollar la parte operativa del negocio como las actividades primarias y secundarias, la segregación de funciones, responsabilidades, necesidad de infraestructura, de tecnología, competencia de las personas, etc.

Estratégicamente el modelo de la cadena de valor se basa en el concepto de que es en la gran cantidad de actividades que realiza una empresa la fuente de ventaja competitiva y de contribución a la posición competitiva. En este sentido, ver a la empresa como un todo, si bien es siempre necesario, no permite detectar qué cosas podemos hacer diferentes para generar una ventaja competitiva. El modelo de la cadena de valor permite ver a la empresa a través de todas las actividades que desarrolla, es decir se modela la empresa en partes. Siendo más específicos, “la cadena de valor disgrega a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales.

“Una empresa obtiene la ventaja competitiva desempeñando estas actividades estratégicamente importantes, más barato o mejor que sus competidores” (**Porter 1999, Ventaja Competitiva**).

## Prácticas Gestión Humana

Hoy en día nadie pone en duda que las organizaciones sólo generan valor a través de sus recursos humanos. Sin embargo, muchas empresas e instituciones se siguen manejando con Oficinas de Personal que administran rudimentaria y precariamente el principal activo de la organización. 5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de Recursos Humanos es una nueva obra de Martha Alicia Alles, en la cual la conocida autora de numerosos libros sobre la temática cambia el paradigma al marcar como prioridad para todo tipo de ente, el desarrollo e implementación de un sistema racional y eficiente para administrar los recursos humanos. Con los pies sobre la tierra, explica de manera sencilla y concreta el proceso de transición requerido a partir de la realidad existente. Conectando los principales subsistemas de Recursos Humanos con los pasos para lograr el cambio propuesto, el libro despliega los cursos de acción para encarar la innovación conceptual en las cinco fases de: Análisis y descripción de puestos, Formación y selección, Compensaciones, Desempeño y Carreras. Esta obra contiene una gran cantidad de gráficos y diagramas que facilitan su lectura y la rápida asimilación de las propuestas. Está dirigida especialmente a dueños de empresas y líderes de organizaciones de cualquier tipo, que deseen encarar el cambio, y a especialistas en Recursos Humanos que deseen explicar a otros cómo hacerlo posible.



*Ilustración 1. Pirámide 5 pasos*

([https://www.academia.edu/23159053/Cinco\\_pasos\\_para\\_transformar\\_una\\_oficina\\_de\\_personal\\_en\\_un\\_%C3%A1rea\\_de\\_recursos\\_humanos\\_led\\_Martha\\_Alles](https://www.academia.edu/23159053/Cinco_pasos_para_transformar_una_oficina_de_personal_en_un_%C3%A1rea_de_recursos_humanos_led_Martha_Alles) )

### **Seguridad Salud En El Trabajo**

Por otro lado conociendo la importancia de la Seguridad y Salud en el Trabajo es importante reconocer los beneficios que trae consigo la implementación del SGSST en la empresa, considerándolo como una herramienta de mejora continua, desarrollado de manera lógica y por etapas que básicamente tiene como objetivo “proporcionar un método para evaluar y mejorar los resultados en la prevención de incidentes y accidentes laborales, a través de la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el trabajo” (OIT, 2011).

## 7. Desarrollo Del Proyecto

**7.1. Objetivo:** Realizar un diagnóstico de la empresa, que identifique la situación actual de la organización.

### 7.1.1 Metodología

Se tomó la encuesta como instrumento de recolección basada principalmente en el objetivo del proyecto, percepción de los empleados sobre las áreas de la empresa que se pretende intervenir.

Esta encuesta contiene 21 preguntas cerradas con respuesta de selección múltiple, las cuales fueron aplicadas a cada uno de los colaboradores de la empresa

### 7.1.2 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados de cada una de las preguntas contenidas en la encuesta con su respectivo análisis en términos de porcentajes.



Gráfico 1. Nivel académico.

El 44% de los encuestados informan que su nivel académico es técnico profesional, que 22% están entre bachilleres y tecnólogos



Gráfico 2. Tiempo laborando.

El 44% de los encuestados revelan que llevan entre 1 y más de 3 años en la empresa.

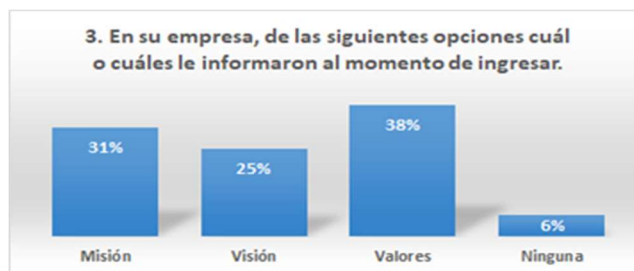


Gráfico 3. Información.

De la gráfica anterior se puede concluir que el 38% de los encuestados tienen claros los valores de la empresa.

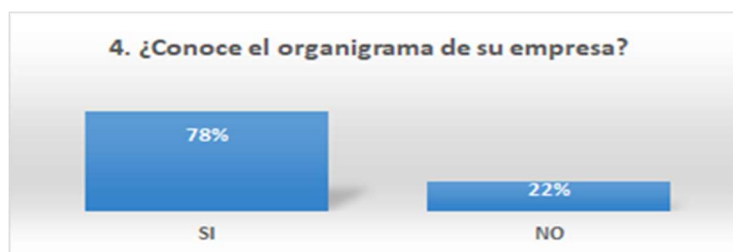


Gráfico 4. Organigrama.

El 78% de los encuestados afirman que conocen el organigrama de la empresa, mientras que el 22% lo desconocen.

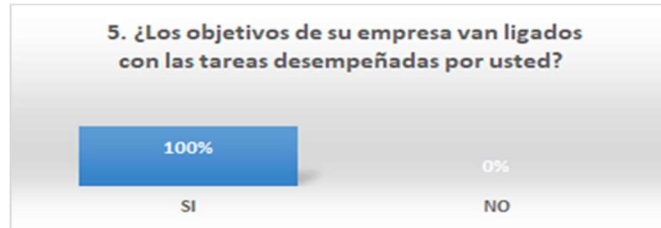


Gráfico 5. Objetivos.

En la gráfica anterior se visualiza que el 100% de los encuestados coinciden en que los objetivos de la empresa van ligados con sus tareas desempeñadas.



Gráfico 6. Proceso de ingreso.

El 56% de los encuestados coinciden en que el ingreso a la empresa fue por medio de referidos, mientras que el 44% su ingreso fue por medio de entrevistas.

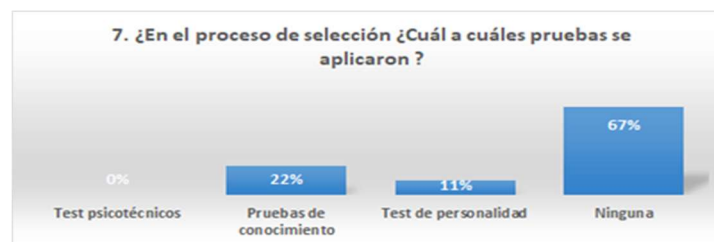


Gráfico 7. Proceso de selección.

El 67% de los encuestados informan que en su proceso de selección no se les aplicaron ningún tipo de prueba, mientras que el 22% afirman que se les realizó pruebas de conocimiento.



Gráfico 8. Definición puesto.

El 100% de los encuestados afirman que en la empresa está definido la descripción de cada puesto de trabajo.



Gráfico 9. Descripción cargo.

El 89% de los encuestados informan que la descripción de su cargo fue socializada al momento de ingresar a la empresa, mientras que el 11% dice que no fue socializada.

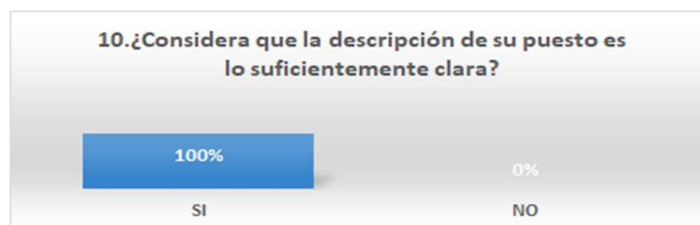


Gráfico 10. Descripción clara.

El 100% de los encuestados afirman que la descripción de su puesto es lo suficientemente clara.



Gráfico 11. Compensación.

En la gráfica se visualiza que de las personas encuestadas el 32% coinciden en que los aguinaldos es una forma de compensación que tiene la empresa, el 24% coinciden en incentivos o bonificaciones y auxilio de movilidad, mientras que el 20% afirman que cuentan con flexibilidad horaria.



Gráfico 12. Procedimiento de actividades.

El 78% de los encuestados afirman que es importante que la empresa brinde un procedimiento de actividades documentado, mientras que el 22% no lo considera importante.

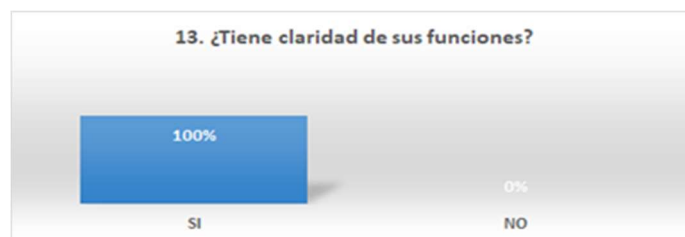


Gráfico 13. Claridad.

El 100% de los encuestados afirman que tienen claro sus funciones dentro de la empresa.

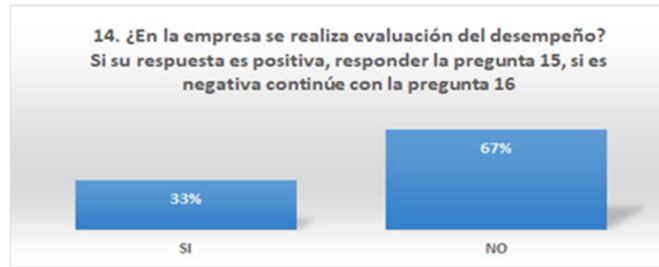


Gráfico 14. Evaluación desempeño.

En la gráfica anterior se puede visualizar que el 67% de los encuestados responden de manera negativa a la pregunta si en la empresa se realiza evaluación de desempeño, mientras que el 33% afirman que si se realiza.



Gráfico 15. Finalidad evaluación de desempeño.

De la gráfica anterior se puede observar que el 67% de los encuestados tienen claro para que se realiza la evaluación del desempeño, mientras que el otro 33% tiene la percepción de otro concepto.

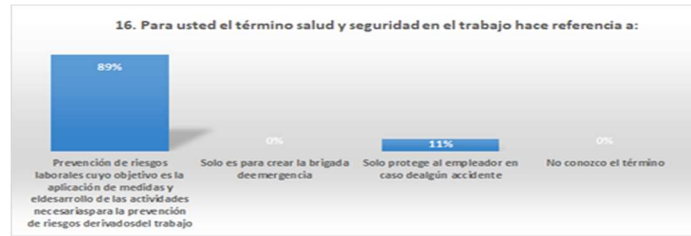


Gráfico 16. Salud y seguridad.

De acuerdo a la gráfica anterior el 89% de los encuestados identifica que es el sistema de seguridad y salud en el trabajo, por otra parte, el 11% de los encuestados consideran el término como una protección en caso de accidente solo para el empleador.



Gráfico 17. Incidente o accidente laboral.

El 100% de los encuestados afirman que tienen conocimiento sobre qué es un incidente o accidente laboral.

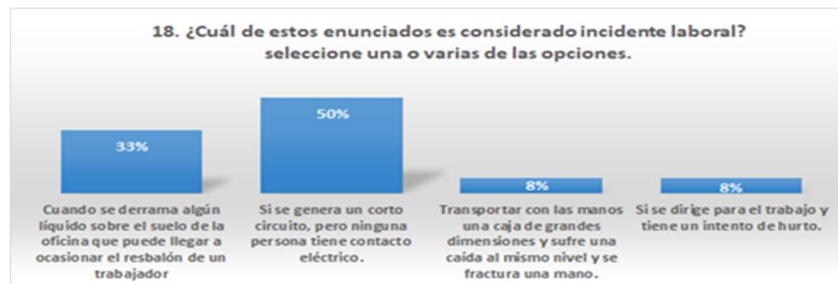


Gráfico 18. Opciones incidente laboral.

De acuerdo a la gráfica el 50% de los encuestados reconocen que es un incidente laboral, mientras que para el 33% no lo tiene claro.

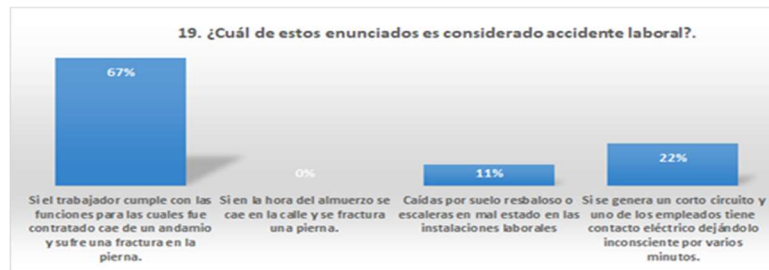


Gráfico 19. Opciones accidente laboral.

Para el 67% de los encuestados es claro que corresponde a un accidente laboral, pero para el 22% no es claro.



Gráfico 20. Prevenir accidente o incidente laboral.

El 100% de los encuestados afirman que se les ha divulgado como prevenir un accidente o incidente laboral.

### **7.1.3 Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas.**

- La mayoría de los empleados dijeron que al momento de ingresar a la empresa les dieron a conocer la Misión, Visión y Valores.
- El 78% de los empleados encuestados aseguran conocer el organigrama de la empresa.
- El 100% de los empleados afirman que los objetivos de su empresa van ligados con las tareas que ellos desempeñan.
- Más de la mitad de los empleados encuestados aseguran que su proceso de ingreso a la empresa fue por referidos.
- El 67% de los encuestados aseguran que durante el proceso de selección no se les realizó ningún tipo de prueba.
- Para el 100% de los empleados la empresa tiene definidos la descripción de puestos de trabajo
- El 89% de los empleados encuestados afirman que al momento de ingresar a la empresa fue socializada la descripción de su cargo.
- Para el 100% de los encuestados asegura que la descripción de su puesto es lo suficientemente clara
- Los empleados de empresa reconocen que esta cuenta con compensaciones adicionales a su salario.
- El 78% de los empleados encuestados considera importante que la empresa le brinde un procedimiento de actividades documentado.
- El 100% de los empleados afirman que tiene claridad de sus funciones dentro de la empresa.

- El 67% de los empleados encuestados aseguran que no se les realiza evaluación de desempeño
- El 89% de los empleados encuestados tienen claridad qué significa el término salud y seguridad en el trabajo.
- El 100% de los empleados aseguran que saben identificar qué es un incidente o accidente laboral y quién debe reportarlo.
- Más de la mitad de los empleados encuestados identificaron que es considerado incidente laboral.
- El 67% de los empleados identificaron que es considerado accidente laboral.

#### 7.1.4 Matriz DOFA

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento sobre funciones y responsabilidades a desarrollar por parte de los colaboradores.</li><li>• Sostenibilidad en el tiempo, una trayectoria de más de 20 años.</li><li>• Los empleados se sienten a gusto con las compensaciones ofrecidas por la empresa.</li><li>• Empleados con experiencia en el sector inmobiliario</li><li>• Baja rotación de personal</li></ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ausencia de un modelo gerencial.</li><li>• Falta de estandarización y documentación de los procesos de la empresa.</li><li>• No existe proceso de Gestión Humana</li><li>• Resistencia al cambio.</li><li>• No se realiza seguimiento al sistema de seguridad y salud en el trabajo.</li><li>• Falta de capacitación a los empleados de la empresa.</li></ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes fidelizados</li><li>• Digitalización de documentos y archivos</li><li>• Posibilidad de expansión a otros sectores de la ciudad.</li><li>• Excelente ubicación en la ciudad de Medellín.</li><li>• Crecimiento del sector de construcción</li><li>• Propietarios buscan respaldo y seguridad en las inmobiliarias para arrendar su propiedad</li></ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alta competencia en el sector</li><li>• Informalidad en el sector inmobiliario</li><li>• Agentes inmobiliarios que trabajan por una comisión menor.</li><li>• Eventuales modificaciones legales.</li><li>• cambio del entorno en el posicionamiento inmobiliario.</li></ul>

## **7.2 Objetivo N.º 2: Diseñar la plataforma estratégica de la organización, acorde a los resultados obtenidos en el diagnóstico organizacional**

### **7.2.1 Metodología**

Con base a los resultados obtenidos en el diagnóstico organizacional, se inicia con el diseño de la plataforma estratégica.

### **7.2.2 Plataforma estratégica**

#### **7.2.2.1 Misión Actual**

Ser su Aliado Inmobiliario, construyendo relaciones comerciales permanentes y de soluciones integrales para Propietarios, Arrendatarios y el público en general

#### **7.2.2.2 Misión Propuesta**

Somos una empresa dedicada a la administración y venta de bienes inmuebles, nuestro compromiso es brindar confianza y tranquilidad a nuestros clientes, contamos con un equipo de colaboradores capacitados y con experiencia para lograr una efectiva gestión encaminados a la satisfacción de nuestros clientes.

#### **7.2.2.3 Visión Actual**

En Ramírez H Propiedad Raíz, queremos convertirnos en una solución inmobiliaria de reconocido impacto en el sector Sur-Occidente del Valle de Aburrá. Nuestra hoja de ruta traza esa meta para el año 2020 enfocándonos en la mejora continua de nuestros procesos misionales, de apoyo y de valoración de nuestro capital humano.

#### **7.2.2.4 Visión Propuesta**

Ramírez H Propiedad Raíz SAS para el año 2025 quiere ser reconocida como la mejor opción inmobiliaria por su trayectoria, experiencia y cumplimiento, expandiendo sus servicios a toda el Área Metropolitana y mejorando continuamente todos los procesos, fortaleciendo las alianzas estratégicas con diferentes sectores existentes en el mercado.

#### **7.2.2.5 Valores**

**Honestidad:** Nos gusta ser claros y actuar de manera transparente.

**Respeto:** Honramos el valor del ser humano, somos respetuosos de las personas y de los compromisos o acuerdos que establecemos.

**Responsabilidad:** Cumplimos nuestro deber y nuestros propósitos. Nos gusta hacer las cosas bien.

**Calidad en el servicio:** Nos destacamos por un alto nivel de servicio que se manifiesta en la capacidad para asesorar y orientar a nuestros clientes, de manera ágil, cordial y efectiva.

**Compromiso:** Somos un equipo humano comprometido con el cliente, que permanentemente desarrolla acciones para satisfacer sus necesidades.

#### **7.2.2.6 Objetivos Estratégicos**

1. Ampliar nuestro portafolio de inmuebles para arriendo y venta.
2. Fidelizar a nuestros clientes mediante la prestación de un servicio diferencial integral.
3. Incrementar en el transcurso del año un 20% el margen de ganancia.

4. Realizar un plan de seguimiento para ejecutar pautas a la hora del seguimiento oportuno a los clientes.
5. Capacitar para el mejoramiento continuo a todos los colaboradores logrando un máximo sentido de pertenencia y servicio al cliente

### 7.2.2.7 Organigrama

En la empresa RH SAS se logran identificar tres áreas funcionales como lo son: área comercial, área administrativa y área financiera y los principales procesos desarrollados dentro de estas áreas en la empresa. Están determinados los procesos principales, pero no están ni documentados ni diagramados a través de mapas de procesos y procedimientos, lo que ha dificultado precisar actividades, funciones y autoridad relacionada con cada cargo dentro de la organización. En la siguiente gráfica describimos los procesos principales de la organización:

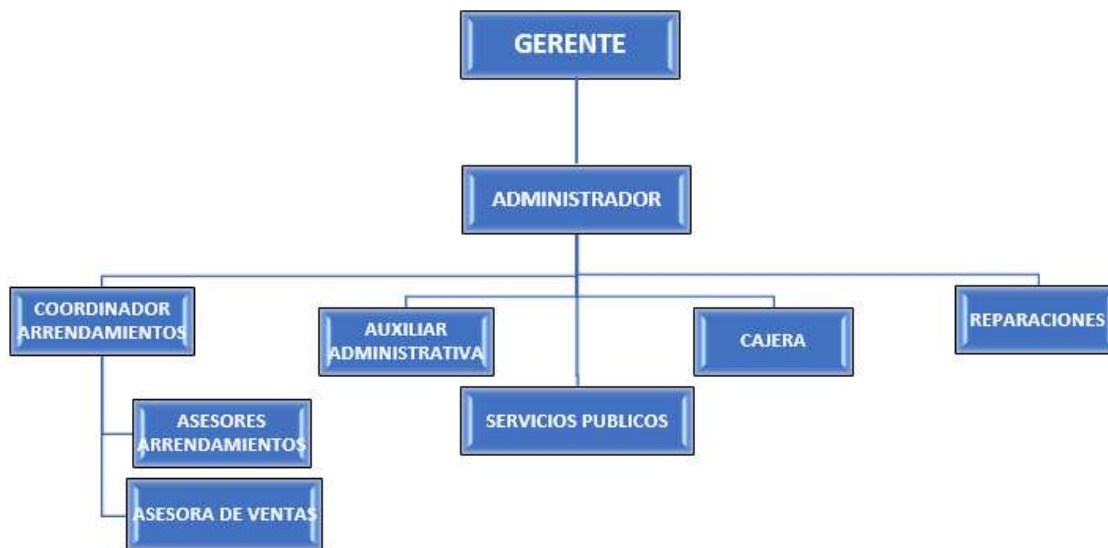


Ilustración 2. Organigrama.

Fuente de elaboración propia

**7.3 Objetivo N.º 3: Documentar el mapa de procesos bajo el ciclo PHVA, donde se defina las actividades de cada área.**

**7.3.1 Metodología:** diseño del mapa de procesos de acuerdo al ciclo PHVA, de acuerdo a las necesidades de la empresa.

**7.3.2 Mapa de procesos**



*Ilustración 3. Mapa de procesos.*

Fuente de elaboración propia

**7.3.3.1 Procesos principales de la Organización**

Teniendo en cuenta la estructura de la empresa RH SAS, se identificaron seis procesos, los cuales se clasificaron en tres tipos: Gerencial, Misionales y de Apoyo.

El proceso de Gestión Gerencial, define los lineamientos y direccionamiento estratégico de la empresa, realiza seguimiento y controla el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.

Los procesos Misionales, son los que desarrollan el cumplimiento del objeto social de la empresa y por lo tanto son los que mayor impacto tienen en el logro de sus objetivos.

Estos se clasifican en tres procesos: 1. Captación y Promoción; 2. Arriendos; 3. Ventas. los dos primeros, están compuestos por subprocesos que complementan cada proceso misional. Finalmente, se identificaron los Procesos de Apoyo, los cuales proporcionan los recursos al resto de procesos para su adecuado funcionamiento. Se dividen en dos: 1. Recursos Humanos; 2. Financiero. Para una mayor visualización de los procesos, su interacción y esquema general, se diseñó el Mapa de Procesos a continuación. [\(ver anexo1\)](#)

### 7.3.3.2 Cadena de Valor



Ilustración 4. Cadena de valor.

Fuente de elaboración propia de autores

## 7.4 Objetivo 4: Documentar el proceso de gestión humana que se ajuste a las necesidades de la empresa.

### 7.4.1 Metodología:

Para la documentación del proceso y subprocesos de gestión humana en la empresa RH SAS se tuvo un orden establecido tomando como referencia la pirámide de Martha Alles.

Los temas a desarrollar fueron: instrumento descripción de cargos, selección de personal, compensaciones e instrumento de evaluación de desempeño.

#### **7.4.2 Descripción de cargos**

Para este punto se obtuvo toda la información posible, realizando un análisis de todos los cargos, para identificar las diferentes tareas y obligaciones respecto a cada colaborador. Las actividades fueron.

- Entrevista a colaboradores, para construir cada perfil del cargo.
- Construcción de las competencias genéricas y específicas
- Diseño de la herramienta formato de descripción de Cargos ([ver anexo2](#))

#### **7.4.3 Selección**

El procedimiento de selección de personal ayudará a la empresa en la selección del talento humano apto para desarrollar los cargos establecidos en la organización ajustados a la descripción de perfiles de cargo. Las actividades que se desarrollaron fueron

- Elaboración del Flujograma
- Procedimiento para la selección. ([ver anexo3](#))
- Construcción del formato de Selección de personal.

#### **7.4.4 Compensaciones**

Con el propósito que la compensación constituya un mecanismo efectivo para atraer, motivar y retener el mejor talento humano, la empresa Ramírez H propiedad Raíz SAS, se construyó la política de compensación. ([ver anexo 4](#))

**Compensación:** La compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales.

**Compensación directa:** Son otorgadas a los trabajadores por sus labores efectuadas en el cargo que ocupan. tales como:

- Sueldo y salarios profesionales de acuerdo con el cargo.
- Incentivos laborales
- Bonificaciones

**Compensación indirecta:** Son estipuladas generalmente en los contratos colectivos y del plan de beneficios que ofrecen las compañías. Además, se establecen conforme al crecimiento y prosperidad de las organizaciones. No son de tipo pecuniario, sin embargo, permiten que el nivel de vida de los empleados mejore. Entre ellas se encuentran:

- Días feriados
- Gratificaciones
- Horas extra
- Aguinaldo
- Descanso semanal remunerado

### **Compensaciones no financieras**

Aquellas compensaciones no monetarias relacionadas con el tiempo libre y la promoción de un entorno saludable en la empresa.

- Ambiente de trabajo

- Reconocimiento
- Días libres
- Capacitaciones.

#### **7.4.5 Desempeño**

Definir los diferentes criterios que permitan evaluar el desempeño de los colaboradores de la organización a través de la identificación de habilidades y oportunidades de mejoramiento acordes con las descripciones de cargo descritas. Las actividades desarrolladas fueron:

- Elaboración del Flujograma
- Procedimiento de gestión de desempeño.
- Instrumento de gestión de desempeño.

#### **7.5 Objetivo 5:**

Revisar el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme con el requisito legal del decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, requisitos legales aplicables y resolución 0312 de 2019. [\(ver anexo 6\)](#)

##### **7.5.1 Metodología:**

Se realizó una revisión por medio de una lista de chequeo, al sistema de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a los parámetros exigidos por la ley decreto 1072 de 2015, resolución 0312 de 2019.

## **Conclusiones**

- El diagnóstico realizado a la empresa RH S.A.S sirve de marco de referencia para el análisis de su situación actual y el diseño de la plataforma estratégica (misión, visión, valores y objetivo estratégicos), encaminando a ser más competitiva.
- Con la estandarización de los procesos, ayuda a conocer cuáles son las actividades que se están desarrollando al interior de la empresa.
- Con la construcción del proceso y subprocesos de gestión humana, se brinda a la empresa RH SAS herramientas para la implementación de buenas prácticas al momento de realizar la selección de personal, brindar compensaciones y gestionar el desempeño de sus empleados.
- Con la revisión del SG SST, se le resalta la importancia de la implementación de este sistema para la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades laborales por medio de la identificación de los peligros a los cuales se encuentran expuestos y la gestión de los mismos.

### **Recomendaciones**

- Todo proceso nuevo que se implemente en la empresa RH SAS debe quedar formalmente documentado y documentado dentro del mapa de procesos, con el objetivo de que a medida que la empresa crezca, se mantengan los estándares de calidad y se tengan herramientas para ser cada día mejores.
- Publicar la Misión, Visión, valores y objetivos estratégicos de la empresa, para que el grupo de colaboradores conozca su finalidad y contribuyan al mejoramiento continuo.
- Se recomienda a la empresa, que sean aplicados la descripción de perfiles y responsabilidades con el fin de que cada colaborador identifique claramente su cargo y de esta manera puedan ser más productivos.
- Implementar la política de compensaciones al personal de la empresa, de manera que se motive a la consecución de los objetivos organizacionales, la productividad, la eficiencia, la calidad del servicio, el desarrollo personal, y organizacional.

## Cibergrafía

Academia. (s. f). Cadena de valor.

[https://www.academia.edu/download/53833097/Cadena\\_de\\_Valor.pdf](https://www.academia.edu/download/53833097/Cadena_de_Valor.pdf)

Academia. (s. f). Cinco pasos para transformar una oficina de personal en una de recursos humanos.

[https://www.academia.edu/23159053/Cinco\\_pasos\\_para\\_transformar\\_una\\_oficina\\_de\\_personal\\_en\\_un\\_%C3%A1rea\\_de\\_recursos\\_humanos\\_led\\_Martha\\_Alles](https://www.academia.edu/23159053/Cinco_pasos_para_transformar_una_oficina_de_personal_en_un_%C3%A1rea_de_recursos_humanos_led_Martha_Alles)

Doc Player. (s. f). La planeación estratégica y la gestión del conocimiento.

<https://docplayer.es/35903281-1-la-planeacion-estrategica-y-la-gestion-del-conocimiento-conceptos-fundamentales.html>

JART. (2017). Requisitos para el diseño e implementación del SGSST

[http://jartconsultores.com/images/documentos/DECRETO\\_1072.pdf](http://jartconsultores.com/images/documentos/DECRETO_1072.pdf)

Nueva Iso. (s. f). ISO 9001 y el ciclo PHVA. [https://www.nueva-iso-9001-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/)

[2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/)

Paredes, A. (s. f) Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

<https://www.gestiopolis.com/gestion-seguridad-salud-en-el-trabajo/>

## Citas

Chiavenato Idalberto (2004). Introducción a la teoría general de la administración. México. Editora McGraw-Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>


Cita Porter, M. (2004). Cadena de valor. *México: Editorial CECSA.*

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>


Sherman, Arthur y Bohlander. (1994). Administración de los Recursos Humanos. México. Editorial México Iberoamérica S.A.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13757/1/978-9942-765-04-8%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20LA%20ARQUITECTURA%20ESTRAT%C3%89GICA%20DE%20LAS%20ORGANIZACIONES.pdf>

## ANEXO 1 CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

### Caracterización proceso Gestión Gerencial

	<b>CARACTERIZACIÓN</b>	CODIGO:	
	<b>GESTION GERENCIAL</b>	VERSION: 01	
	<b>RAMIREZ H PROPIEDAD RAIZ SAS</b>	FECHA:	
<b>OBJETIVO:</b>	Planear, dirigir y controlar el direccionamiento estratégico de la empresa de arrendamientos RAMIREZ H S.A.S, con el fin de lograr una buena rentabilidad.		
<b>ALCANCE</b>	El proceso inicia con la definición del direccionamiento estratégico, hasta su ejecución y control.		
<b>ENTRADAS / PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS /CLIENTES</b>	<b>RECURSO</b>
Retroalimentación del cliente	Revisión de la estrategia del negocio, incluidos cumplimiento de presupuestos.	Plan de acción/Todos los procesos.	Humano.
Desempeño de los procesos /Mejora continua.		Compromisos gerenciales/Todos los procesos	Equipos de oficina
Recomendaciones para la mejora/Mejora continua, Atención al usuario.	Revisión de la industria, Se ponderan las fuerzas en la industria (Clientes, Proveedores, Competidores, nuevos competidores, sustitutos)	Requisitos del cliente/Mercadeo y ventas	Papelería general
Balance financiero/área contable y financiera		Necesidad de personal/ Gestión Humana	Económicos
Personal contratado/Gestión Humana	Se define el modelo estratégico del negocio	Necesidad de capacitación/ Gestión Humana	
Personal capacitado/ Gestión Humana.		Necesidad de compras/Gestión de recursos.	
Compras /Cadena de Abastecimiento		Necesidades de mantenimiento/Gestión de recursos.	
Mantenimiento/Gestión de recursos.			

### Caracterización proceso Arriendo

	<b>CARACTERIZACIÓN</b>		CODIGO:	
	<b>PROCESO ARRIENDO</b>		VERSION: 01	
	<b>RAMIREZ H PROPIEDAD RAIZ SAS</b>		FECHA:	

<b>OBJETIVO:</b>	Establecer los parámetros para el arrendamiento de vivienda y locales comerciales, dando cumplimiento a los requisitos legales, minimizando el riesgo y generando valor para Ramirez H Propiedad Raiz SAS alineado con la estrategia.
------------------	---

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Procesos de la empresa Ramirez H Propiedad Raiz SAS Persona natural. Persona Jurídica.	Solicitud de arrendamiento, publicación de propiedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arrendamiento de vivienda y locales comerciales</li> <li>Administración de propiedades</li> </ul>	Contrato de arrendamiento. Entrega de propiedad. Póliza de arrendamiento Facturación de arrendamiento. Entrega de propiedad.	Persona natural. Persona Jurídica.

RECURSOS	RESPONSABLES		PROCESOS DE SOPORTE:
	LIDER	PARTICIPANTES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Humanos</li> <li>Físicos</li> <li>Ambiente de trabajo</li> <li>Tecnológicos</li> <li>Financieros</li> </ul>	Coordinador Arrendamiento	Todos los procesos.	Todos los procesos

SEGUIMIENTO Y MEDICION	REGISTROS DE CONTROL	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoria Gerencial</li> </ul>		PROCEDIMIENTO ARRIENDO POLITICA DE ARREDAMIENTOS

- Pólizas de seguro para contratos de arrendamiento y propiedades inmuebles.

### 3. NORMAS O REQUISITOS LEGALES

---

- Ley 820 del 2003 (arrendamientos de inmuebles de vivienda urbana).
- Ley 1266 del 2008 (Habeas Data).
- Ley 1581 del 2012 (Tratamiento de datos).
- Código de comercio.

### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

---

**ARRENDADOR:** Persona que da en arrendamiento un inmueble recibiendo por ello del arrendatario un canon o renta periódica.

**ARRENDATARIO:** Persona que reconoce y paga un canon en forma periódica, como contraprestación al poder usar y gozar un inmueble a ella arrendado.

**ASEGURADORA:** Entidad que asume riesgos a cambio del pago de una prima, en este caso asume el riesgo por el no pago de arrendamiento.

**CENTRAL DE RIESGOS:** es una entidad que publica información de los hábitos de pago de una persona natural o jurídica.

**AVALÚO:** Estimación que se hace del valor o precio de un bien o servicio.

**BENEFICIARIO:** Persona que recibe la indemnización que se paga en razón del seguro. Esta persona es designada por el asegurado para recibir los beneficios derivados de la póliza de seguro en caso de que se presente la pérdida o daño.

**CANON /RENTA:** Valor en dinero estipulado en el contrato de arrendamiento para ser pagado por el Arrendatario al Arrendador en la forma (consignaciones, efectivo); término(tiempo)y lugar convenidos.

**CODEUDOR:** Persona quien comparte la deuda con otra persona en las mismas condiciones que propone la entidad financiera.

**PROPIETARIO:** Que tiene la propiedad de una cosa, especialmente de un bien inmueble.

**PREDIAL:** Es una fiscalización de parte de los municipios que se encarga de cobrar los impuestos que se tiene que pagar por las viviendas que tiene cada individuo.

**RUT:** Registro único tributario.

**5. DESCRIPCIÓN DE LPROCEDIMIENTO**

**5.1 REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE PROPIEDADES**


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTROS
<p><b>INFORMACIÓN DE PROPIEDADES</b></p>	<p>Se deben identificar aquellas propiedades sujetas a arrendamiento, tanto viviendas como locales comerciales.</p> <p>Se debe diligenciar un registro por cada propiedad operativa sujeta a ser arrendada, este registro debe identificar las principales características de la propiedad, tales como:</p> <p>Viviendas:</p> <p>Matricula inmobiliaria, dirección, propietario, metros cuadrados, ciudad, barrio, urbanización o edificio, bloque, apartamento, valor servicios públicos promedio, y todas las características de la vivienda</p>	<p><b>COORDINADOR DE ARRENDAMIENTOS</b></p>	<p><b>REGISTRO DE PROPIEDAD – VIVIENDA</b></p> <p><b>REGISTRO DE PROPIEDAD – LOCAL COMERCIAL</b></p>

<p><b>ATENCIÓN A CLIENTES DE SOLICITUDES PARA ARRIENDO DE INMUEBLES</b></p>	<p>Se debe atender las solicitudes de clientes para el arrendamiento de las propiedades a través de los diferentes canales suministrando la información contenida en el registro de la propiedad.</p> <p>Los canales definidos para la comunicación con los clientes son:</p> <p>Página web, teléfono fijo, línea celular y WhatsApp.</p> <p>Se debe alimentar la base de datos de captación de clientes con cada contacto realizado para que se permita realizar un seguimiento.</p>	<p><b>ASESOR INMOBILIARIO</b></p>	<p><b>BASE DE DATOS CAPTACIÓN DE CLIENTES.</b></p>
<p><b>5.2 ESTUDIO CREDITICIO Y PROCESO DE CONTRATACIÓN</b></p>			
<p><b>FORMULARIO SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO</b></p>	<p>Cuando una persona natural o jurídica exprese su interés por una propiedad inmueble debe diligenciar el formula de solicitud de arrendamiento,</p> <p>tanto para persona natural como para persona jurídica los formularios son diferentes</p> <p>Se debe hacer entrega de toda la documentación requerida.</p> <p>El formulario debe ser diligenciado completamente para que se continúe el proceso.</p>	<p><b>COORDINADOR DE ARRENDAMIENTOS</b></p>	<p><b>FORMULARIO SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO PERSONA NATURAL</b></p> <p><b>FORMULARIO SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO PERSONA JURIDICA.</b></p>
<p><b>VERIFICACIÓN INFORMACIÓN</b></p>	<p>Se debe realizar la verificación de los principales aspectos del formulario para corroborar su fiabilidad y dejar registro de inconsistencias.</p> <p>La persona que realice la consulta debe firmar como responsable de la verificación en el formulario.</p>	<p><b>COORDINADOR DE ARRENDAMIENTOS</b></p>	<p><b>FORMULARIO SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO PERSONA NATURAL Y/O JURIDICA</b></p>
<p><b>APROBACIÓN O NEGACIÓN DE SOLUCITUD DE ARREDAMIENTO</b></p>	<p>•Después de confirmar la información del formulario, se debe verificar la capacidad de pago, si cumple con todos los requisitos y se procede con la firma del contrato.</p>	<p><b>COORDINADOR DE ARRENDAMIENTOS</b></p>	<p><b>FORMULARIO SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO PERSONA NATURAL Y/O JURIDICA</b></p>


PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ S.A.S

<b>CONTRATO</b>	La auxiliar administrativa con la documentación entregada y el formulario de solicitud de arrendamiento aprobada por la aseguradora, procede a realizar el contrato de arrendamiento Y el registro de los datos en el sistema. Se imprimen 3 copias las cuales deben tener firma y huella, una copia para el arrendador, una para el arrendatario, uno para la aseguradora.	<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b>	<b>CONTRATO INGRESO AL SISTEMA (SOFTINM)</b>
<b>POLIZA DE SEGURO</b>	El arrendador debe adquirir una póliza de seguro que cubra el pago de los cánones de arrendamiento que son obligación del arrendatario.	<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b>	<b>POLIZA DE CANÓN DE ARRENDAMIENTO</b>
<b>5.3 ENTREGA O DEVOLUCIÓN DE PROPIEDAD</b>			
<b>ACTA DE ENTREGA (Inventario)</b>	Cada vez que una nueva propiedad sea arrendada se debe diligenciar acta (inventario) de entrega en presencia del nuevo arrendatario donde se indiquen las principales características de la propiedad y el estado de cada una de ellas. El acta debe ser firmada por el arrendatario y la persona que la persona que realiza la entrega.	<b>ASESOR INMOBILIARIO</b>	<b>ACTA DE ENTREGA (INVENTARIO)</b>
<b>5.4 SOLICITUDES MANTENIMIENTO, REPARACION, PQRS Y SERVICIOS PUBLICOS</b>			
<b>RECEPCION DE SOLITUDES</b>	Las solicitudes de mantenimiento o reparación, o cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, deberán ser realizadas única y exclusivamente por los canales autorizados.	<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b>	<b>REPORTE</b>
<b>VERIFICACION Y PAGO DE FACTURAS</b>	Se realiza la liquidación y pago de las facturas de servicios públicos de acuerdo a las fechas establecidas	<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVA</b>	

**Caracterización proceso de Ventas**

	<b>CARACTERIZACIÓN</b>		CODIGO:	
	<b>PROCESO VENTAS</b>		VERSION: 01	
	<b>RAMIREZ H PROPIEDAD RAIZ SAS</b>		FECHA:	
<b>OBJETIVO:</b>		Cerrar el número de negocios necesarios para dar cumplimiento a la meta anual de ingresos por ventas.		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Cliente comprador Cliente vendedor Asesor de ventas Gerencia Notarias Oficina de de registro de instrumentos públicos.	Requerimiento del cliente Base de datos Aceptación oferta de compra Documentos de clientes Documentos del inmueble	Arrendamiento de vivienda y locales comerciales Administración de propiedades inmuebles.	Oferta de compra Contrato promesa de compraventa Escrituras Acta de entrega del inmueble Certificado de tradición y libertad Factura de comisión Recibo de caja Comprobante de Egreso	Cliente comprador Cliente vendedor
<b>RECURSOS</b>		<b>RESPONSABLES</b>		<b>PROCESOS DE SOPORTE:</b>
		<b>LIDER</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	
Humanos Físicos Ambiente de trabajo Tecnológicos Financieros		Asesora de Ventas	Auxiliar administrativo.	Gestión gerencial
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>		<b>REGISTROS DE CONTROL</b>		<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>

## Procedimiento del Proceso de Ventas

	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>	CODIGO:
	<b>PROCESO VENTAS</b>	VERSION: 01
	<b>RAMIREZ H PROPIEDAD RAIZ SAS</b>	FECHA:

**1. OBJETIVO:**

---

Cerrar el número de negocios necesarios para dar cumplimiento a la meta anual de ingresos por ventas.

**2. ALCANCE**

---

El proceso inicia desde el contacto con el cliente en donde se conocen las necesidades del mismo, hasta el pleno cumplimiento de la negociación.

**3. NORMAS O REQUISITOS LEGALES**

---

- Fotocopias de las cédulas de ciudadanía de los otorgantes.
- Certificado de Tradición y Libertad
- Impuesto predial año en curso cancelado (aportar Paz y Salvo)
- Paz y Salvo de Valorización vigente
- Escritura pública de adquisición.
- Paz y Salvo de administración de Casa y/o apartamento en propiedad horizontal
- Estado de cuenta predial de los últimos 5 años.
- Documento de compraventa.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

---

**AVALÚO:** determinación del valor de un bien.

**COMPRAVENTA:** La compraventa es un contrato consensual, bilateral, oneroso y típico mediante el cual un sujeto se obliga a transferir la propiedad sobre un bien a favor de otro sujeto a cambio de que este último le pague un precio en dinero. Es decir, es un contrato cuya causa es la transmisión del derecho de propiedad.

**CRÉDITO DE VIVIENDA:** préstamo destinado a la compra de vivienda nueva o usada, a la construcción de una unidad habitacional o al mejoramiento de una vivienda de interés social.

**CONSTRUCCIÓN DE UNA UNIDAD HABITACIONAL:** edificación de una solución de vivienda en un terreno de propiedad de quien la construye.

**DERECHOS NOTARIALES:** costos que deben pagarse por el otorgamiento de una escritura pública ante un notario.

**DESEMBOLSO:** entrega por parte del banco del valor del préstamo.


**DEUDOR:** persona que debe o está obligada a pagar un crédito.

**ESCRITURA PÚBLICA:** De tal forma, que la escritura pública es un instrumento notarial que contiene una o más declaraciones de las personas intervinientes en un acto o contrato, emitidas ante notario con el lleno de los requisitos legales propios y específicos de cada acto, para su incorporación al protocolo.

**FINANCIACIÓN:** entrega de dinero a título de préstamo a la persona que lo haya solicitado.

**GASTOS DE REGISTRO:** costos que deben pagarse para inscribir una escritura ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.

PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ S.A.S

	<b>CARACTERIZACIÓN</b>		CODIGO:	
	<b>PROCESO FINANCIERO</b>		VERSION: 01	
	<b>RAMIREZ H PROPIEDAD RAIZ SAS</b>		FECHA:	
<b>OBJETIVO:</b>	Conducir de manera oportuna y confiable a una correcta planeación, ejecución, registro y control de los recursos financieros de la Empresa, procurando la asignación de los mismos a todos los procesos para el logro de su objeto misional.			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente propietario</li> <li>• Cliente Arrendatario</li> <li>• Auxiliar Administrativa</li> <li>• Asesor de Arrendamientos</li> </ul>	Ingreso de pagos Compromisos de pago Pago de servicios públicos Planilla nomina	Elaboración de recibos de caja y facturas de venta Programación de pagos de proveedores y clientes propietarios. Planeación de pagos (impuestos, nomina, seguridad social y obligaciones financieras) Revisión de saldos finales de caja. Revisión de las causaciones de los contratos Seguimiento y verificación de pagos de inquilinos	Facturas Recibos de caja y egresos Reporte aseguradoras (El Libertador y Fianza crédito) Recibos de banco Informe de cartera Pagos a propietario Pago de nomina	Cliente propietario Cliente Arrendatario Asesor jurídico externo Aseguradoras El libertador y Fianza crédito.
<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>		<b>PROCESOS DE SOPORTE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> <li>• Físicos</li> <li>• Software inmobiliario softinn</li> </ul>	<b>LIDER</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	Todos los procesos	
	Administrador	Auxiliar administrativo. Cajera		
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>	<b>REGISTROS DE CONTROL</b>		<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria Gerencial</li> <li>• Indicadores</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución facturación DIAN</li> <li>• Contrato de Arrendamiento</li> <li>• Contrato de mandato</li> <li>• Manual software Softinn</li> </ul>	

## ANEXO 2 DESCRIPCIÓN DE PUESTO

### Descripción Perfil del Gerente


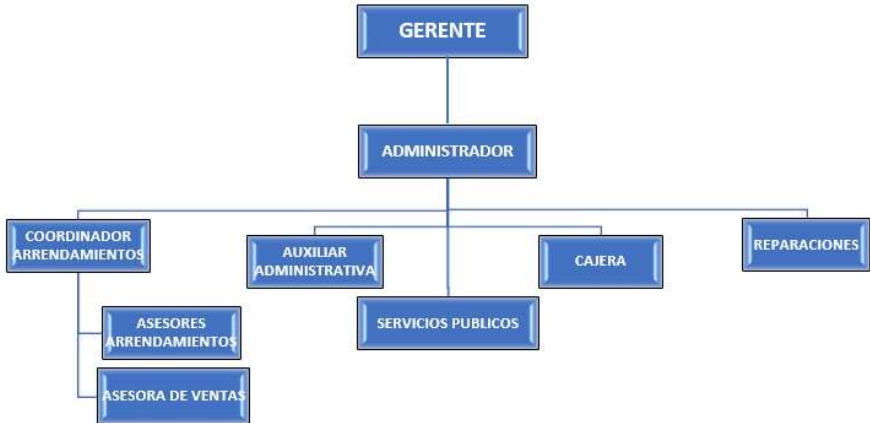
 <p><b>DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y CARGOS</b></p>		Pequeña o mediana empresa
		D.P.C – V.1
<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Elaboró:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Gerente</b>	
<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>	Héctor Alonso Ramírez Restrepo	
<b>JEFE DIRECTO</b>	N/A	
<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>	Administrador	
<b>TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES SE RELACIONA</b>	Clientes externos: si	
	Estado: si	
	Socios: no	
	Proveedores: si	
	Otro: compañeros de otras áreas	
<b>LUGAR EN EL ORGANIGRAMA</b>		
		
<b>OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO</b>		
Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades inherentes al objeto social de la empresa. Establecer los objetivos estratégicos a corto y largo plazo de la Empresa y velar por el cumplimiento de estos.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser el representante de la empresa.</li> <li>2. Liderar y supervisar el equipo de trabajo.</li> <li>3. Manejar todos los recursos de la empresa.</li> <li>4. Establecer las metas de arrendamiento y ventas del área comercial.</li> <li>5. Actuar en coherencia con los valores organizacionales.</li> <li>6. Firmar y diligenciar documentación requerida para las actividades de la empresa.</li> <li>7. Realizar aprobaciones de solicitudes de arrendamiento, teniendo en cuenta un estudio previo.</li> <li>8. Crear estrategias para la captación de nuevos clientes para la empresa.</li> <li>9. Aprobar la selección de nuevo personal.</li> <li>10. Definir la asignación salarial.</li> </ol>		
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>		
<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>		
Género	Masculino:	femenino: No aplica: x

*PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ  
S.A.S*

Estatura		No aplica: x
Peso		No aplica: no
<b>CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL</b>		
Requiere perfil especial de salud integral		Si: No: x
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>		
<b>Nivel educativo</b>		<b>Especifique la(s) disciplina(s)</b>
Secundaria		
Técnico		
Tecnólogo		
Profesional	x	Administrador de empresas, abogado o afines.
<b>EXPERIENCIA</b>		
<b>Tipo de Experiencia</b>	x	<b>Tiempo requerido</b>
En cargos similares	x	2 años
En otros cargos	x	Gerente general (2 años)
No se requiere		
<b>COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO</b>		
<b>Competencias específicas para el cargo</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Planificación</b>	Capacidad de planificar escenarios futuros, buscando el alcance de los objetivos propuestos por la organización	Alto
<b>Poder de negociación</b>	Capacidad de llegar acuerdos con los stakeholders (grupos de interés), buscando el beneficio para la organización	Alto
<b>Orientación a resultados</b>	Consiste en centrarse en conseguir los objetivos y prioridades fijadas, en generar una motivación fuerte por cumplir los objetivos y sus exigencias, en realizar seguimiento de su evolución y actuar ante sus posibles desviaciones.	Alto
<b>Resolución de problemas</b>	Capacidad para buscar las causas de los problemas que se presenten en el trabajo, encontrar la resolución de los mismos y escoger una solución entre varias opciones, asegurándose de que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.	Alto
<b>Liderazgo</b>	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.	Alto
<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto

<b>trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	Alto
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto
<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras	Alto
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto

### Descripción Perfil del Administrador

 <p><b>DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y CARGOS</b></p>		Pequeña o mediana empresa
		D.P.C – V.1
<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Elaboró:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Administrador</b>	
<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>	por definir	
<b>JEFE DIRECTO</b>	Gerente	
<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>	Coordinador de arrendamientos Auxiliar administrativa Encargada de caja Reparaciones y servicios	
<b>TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES SE RELACIONA</b>	Clientes externos: si	
	Estado: si	
	Socios: único dueño	
	Proveedores: si	
	Otro: contabilidad y asesor jurídico Externos	
<b>LUGAR EN EL ORGANIGRAMA</b>		
 <pre>                 graph TD                     GERENTE[GERENTE] --&gt; ADMINISTRADOR[ADMINISTRADOR]                     ADMINISTRADOR --&gt; COORDINADOR[COORDINADOR ARRENDAMIENTOS]                     ADMINISTRADOR --&gt; AUXILIAR[AUXILIAR ADMINISTRATIVA]                     ADMINISTRADOR --&gt; CAJERA[CAJERA]                     ADMINISTRADOR --&gt; REPARACIONES[REPARACIONES]                     COORDINADOR --&gt; ASESORES[ASESORES ARRENDAMIENTOS]                     COORDINADOR --&gt; ASESORA[ASESORA DE VENTAS]                     AUXILIAR --&gt; SERVICIOS[SERVICIOS PUBLICOS]             </pre>		
<b>OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO</b>		
Es la persona encargada de todas las funciones de operatividad y recursos en la empresa, debe controlar el proceso de gestión humana, financieros, arrendamiento y venta de inmuebles, procesos adicionales de proveedores y de supervisión que sean necesarios.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES</b>		

*PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ  
S.A.S*

1. Administrar y controlar los presupuestos.
2. Apoyar a la gerencia en el reclutamiento y selección del personal.
3. Dirigir, asesorar y supervisar las funciones realizadas por los encargados de los demás procesos.
4. Construir los informes de resultados mensuales y presentarlos al gerente.
5. Gestión de Cartera
6. Evaluación y seguimiento al desempeño de los colaboradores
7. Dar seguimiento a los reportes de siniestros, realizados a las aseguradoras de arrendamientos.
8. Dar seguimiento a los reportes financieros



**REQUERIMIENTOS DEL CARGO**

**CARACTERÍSTICAS PERSONALES**

Género	Masculino:    femenino:    No aplica: x	
Estatura	No aplica: x	
Peso	No aplica: no	
<b>CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL</b>		
Requiere perfil especial de salud integral	Si:    No: x	
En caso afirmativo, descríballo:		
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>		
<b>Nivel educativo</b>		<b>Especifique la(s) disciplina(s)</b>
Secundaria		
Técnico		
Tecnólogo		
Universitario cursando		
Profesional	x	Administrador de empresas - Contaduría
<b>EXPERIENCIA</b>		
<b>Tipo de Experiencia</b>	<b>x</b>	<b>Tiempo requerido</b>
En cargos similares	x	2-3 años
En otros cargos	x	Administrador (1 -2 años)
No se requiere		
<b>COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO</b>		
<b>Competencias específicas para el cargo</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Planificación</b>	Capacidad de planificar escenarios futuros, buscando el alcance de los objetivos propuestos por la organización	Alto
<b>Capacidad de Coordinación</b>	Capacidad de establecer contactos formales y de unir esfuerzos con otros para lograr objetivos comunes o compartidos, dentro y fuera de su unidad.	Alto

<b>Liderazgo</b>	Habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.	Alto
<b>Dirección de equipos de trabajo</b>	Es la capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo alentando a sus miembros a trabajar con autonomía y responsabilidad. Se relaciona con el trabajo en equipo y con el empowerment	Alto
<b>Integridad</b>	Capacidad para reconocer delante de otros errores u omisiones y para aprovechar experiencias negativas como fuente de mejoramiento intrapersonal.	Alto
<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto
<b>trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	Alto
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto
<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras	Alto
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto

**Descripción Perfil Coordinador de Arrendamiento**

 <p><b>DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y CARGOS</b></p>		Pequeña o mediana empresa
		D.P.C – V.1
<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Elaboró:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>		<b>Coordinador de Arrendamientos</b>
<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>		Opcional
<b>JEFE DIRECTO</b>		Administrador
<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>		Asesores de arrendamiento y ventas
<b>TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES SE RELACIONA</b>		Clientes externos: si
		Estado: no
		Socios: único dueño
		Proveedores: no
<b>LUGAR EN EL ORGANIGRAMA</b>		
 <pre> graph TD     GERENTE[GERENTE] --&gt; ADMINISTRADOR[ADMINISTRADOR]     ADMINISTRADOR --&gt; COORDINADOR[COORDINADOR ARRENDAMIENTOS]     ADMINISTRADOR --&gt; AUXILIAR[AUXILIAR ADMINISTRATIVA]     ADMINISTRADOR --&gt; CAJERA[CAJERA]     ADMINISTRADOR --&gt; REPARACIONES[REPARACIONES]     ADMINISTRADOR --&gt; SERVICIOS[SERVICIOS PUBLICOS]     COORDINADOR --&gt; ASESORES[ASESORES ARRENDAMIENTOS]     COORDINADOR --&gt; ASESORA[ASESORA DE VENTAS]     </pre>		
<b>OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO</b>		
<p>Liderar el área de Arrendamientos, cumpliendo con las metas establecidas por medio de la creación de estrategias que apunten a la consecución de los objetivos organizacionales.</p>		
<b>FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES</b>		

1. Atender las llamadas telefónicas, y transferir a la persona correspondiente y si es para arrendamientos brindar asesoría de acuerdo a la necesidad del cliente.
2. Coordinar las citas con los Asesores para mostrar los inmuebles.
3. Recibirle al propietario la información necesaria del inmueble que está disponible para arrendar.
4. Elaboración de fichas de arrendamiento: Ficha azul – para vivienda. Se hacen 4 fichas -Ficha amarilla – para local. Se hacen dos fichas. Verificar que la dirección esté correcta, el número del apartamento, bloque, el nombre de la unidad o edificio, estrato, área, y las comodidades lo más completo posible. Archivar en los respectivos fólderes.
5. Codificar el propietario
6. Relacionar en el cuaderno llevando el consecutivo correctamente, la dirección de la propiedad, el valor,

nombre del propietario completo, # de cédula, teléfono fijo, celular, fecha de ingreso de la propiedad y nombre de quien la captó.

7. Ingresar en el sistema Softinm la información de la propiedad.
8. Verificar que la propiedad que ingrese se le coloque el aviso y en lo posible se le tomen las fotos.
9. Ingresar en las páginas de RAMIREZ H, CIEN CUADRAS y ESPACIO URBANO la propiedad con las fotos respectivas.
10. Establecer con los asesores que están bajo su responsabilidad que las tareas asignadas se realicen en forma ordenada y correcta.
11. Recibir la documentación para estudio Y enviarlos a la aseguradora elegida, EL LIBERTADOR o FIANZACREDITO
12. Solicitar a la Auxiliar administrativa la elaboración del contrato de arrendamiento.
13. Notificar al inquilino la aprobación y el pago de la comisión del 20% más la papelería y el IVA.
14. Solicitar al propietario el predial de lo que se arriende en cada trimestre para presentar para entregarlo a la auxiliar administrativa para el informe respectivo.

#### REQUERIMIENTOS DEL CARGO

#### CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Género	Masculino:   femenino:   No aplica: x
Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: no

#### CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL

**Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.**

Requiere perfil especial de salud integral	Si:   No: X
En caso afirmativo, descríballo:	

#### FORMACIÓN ACADÉMICA


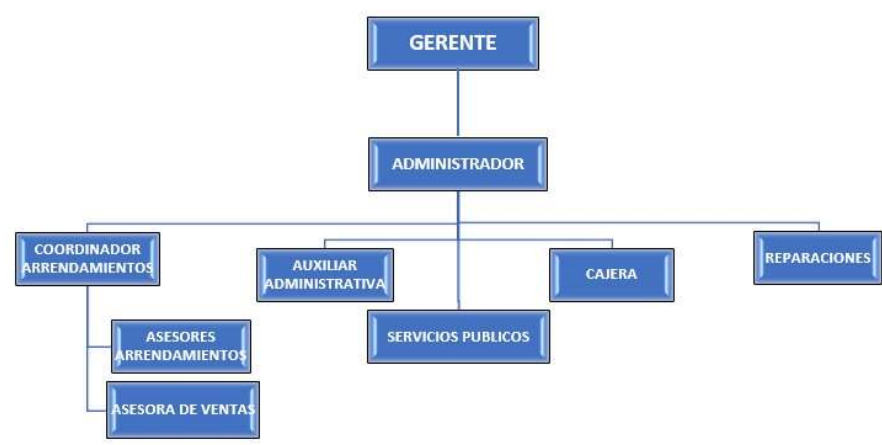
Nivel educativo	Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	
Técnico	
Tecnólogo	x   Tecnólogo en gestión administrativa y empresarial
Universitario cursando	
Profesional	x

<b>EXPERIENCIA</b>		
<b>Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo</b>		
<b>Tipo de Experiencia</b>	<b>x</b>	<b>Tiempo requerido</b>
En cargos similares	x	2 años
En otros cargos	x	Servicio al cliente
No se requiere		
<b>COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO</b>		
<b>Competencias específicas para el cargo</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Capacidad de Coordinación</b>	Capacidad de establecer contactos formales y de unir esfuerzos con otros para lograr objetivos comunes o compartidos, dentro y fuera de su unidad.	Alto
<b>Liderazgo</b>	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.	Alto
<b>Orientación a los resultados</b>	Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones importantes necesarias para superar a los competidores, responder a las necesidades del cliente o mejorar la organización. Es la capacidad de administrar los procesos establecidos	Alto
	para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados.	
<b>Poder de negociación</b>	Capacidad de llegar acuerdos con los stakeholders (grupos de interés), buscando el beneficio para la organización.	Alto
<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto
<b>trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	Alto
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto

*PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ*  
*S.A.S*

<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras	Alto
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto

**Descripción Perfil Auxiliar Administrativa**

 <p><b>DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y CARGOS</b></p>		Pequeña o mediana empresa
		D.P.C – V.1
Fecha de Elaboración:	Elaboró:	Aprobó:
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Auxiliar Administrativa</b>	
<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>	Opcional	
<b>JEFE DIRECTO</b>	Administrador	
<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>	ninguno	
<b>TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES SE RELACIONA</b>	Clientes externos: si	
	Estado: no	
	Socios: único dueño	
	Proveedores: si	
	Otro: compañeros de las demás áreas	
<b>LUGAR EN EL ORGANIGRAMA</b>		
 <pre> graph TD     GERENTE[GERENTE] --&gt; ADMINISTRADOR[ADMINISTRADOR]     ADMINISTRADOR --&gt; COORDINADOR[COORDINADOR ARRENDAMIENTOS]     ADMINISTRADOR --&gt; AUXILIAR[AUXILIAR ADMINISTRATIVA]     ADMINISTRADOR --&gt; CAJERA[CAJERA]     ADMINISTRADOR --&gt; REPARACIONES[REPARACIONES]     COORDINADOR --&gt; ASESORES[ASESORES ARRENDAMIENTOS]     COORDINADOR --&gt; ASESORA[ASESORA DE VENTAS]     AUXILIAR --&gt; SERVICIOS[SERVICIOS PUBLICOS]         </pre>		
<b>OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO</b>		
Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de contratos de inquilinos y empleados, elaborar nómina y liquidación de seguridad social.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES</b>		


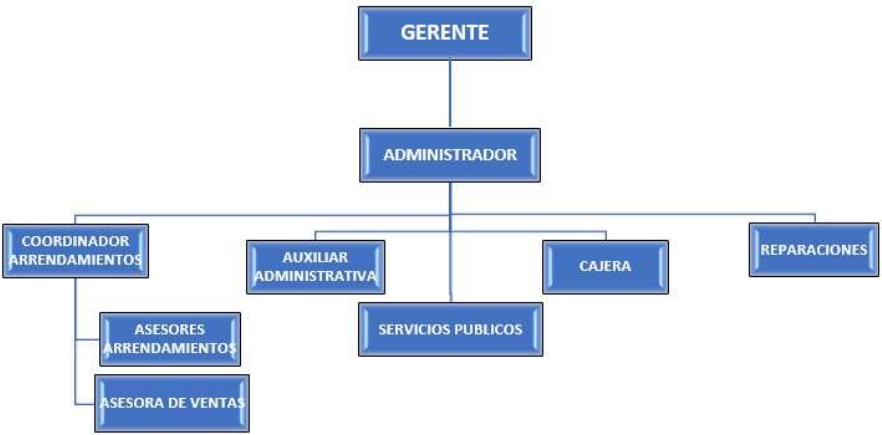
1. Elaboración de contratos físicos y grabación de datos de inquilino y deudores solidarios en el sistema.
2. Liquidación del primer pago: causación de canon, comisión y papelería.
3. Entrega de documentos, llaves y carta para ingreso a las unidades residenciales.
4. Encarpetar los documentos (contratos, inventarios, documentos del inquilino), colocarles la pestaña con la marcación.
5. Realizar la libreta de inquilino para archivo en cartera.
6. Manejo de bases de datos administraciones, notificar novedades, incrementos de asambleas y cuotas extras a propietarios e inquilinos. Debe estar constantemente llamando a los administradores para que brinden información a tiempo de incrementos, de asambleas ya que si no se informa a tiempo al propietario lo multan.
7. Facturar cada mes, imprimir facturas y enviar a los propietarios que la solicitan.
8. Realizar egresos y consignaciones de propietarios y administraciones. Archivar.
9. Realizar certificados de ingresos y descargar certificados para la declaración de Renta a propietarios

- (enviarlos por correo).
10. Realizar reportes de ingreso, incrementos y retiros en las aseguradoras de arrendamiento EL LIBERTADOR y FIANZACREDITO.
  11. Seguridad Social: realizar ingresos, retiros y novedades, liquidación de Planilla Electrónica SOI, guardar informe de pago mensual a cada empleado.
  12. Generar nómina de empleados cada década, estar pendiente para realizar los descuentos por préstamos, imprimir reportes de nómina y egresos.
  13. Informe trimestral: enviar informe a la Alcaldía de Medellín trimestralmente (verificar que los valores del avalúo total no superen el 2% del avalúo total del inmueble).

REQUERIMIENTOS DEL CARGO	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	
Género	Masculino:    femenino:    No aplica: x
Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: no
CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL	
Requiere perfil especial de salud integral	Si:    No: x
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Nivel educativo	Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	
Técnico	Técnica en secretariado
Tecnólogo	Tecnólogo en gestión administrativa y empresarial
EXPERIENCIA	
Tipo de Experiencia	Tiempo requerido
En cargos similares	x 1 año
En otros cargos	x secretaria 1 año

No se requiere	Manejo de herramientas ofimáticas	
<b>COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO</b>		
<b>Competencias específicas para el cargo</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Capacidad de Análisis</b>	Capacidad para establecer inferencias a partir de hipótesis y hechos. Habilidad para analizar variables, indicadores y datos	Alto
<b>Atención al detalle</b>	Capacidad de analizar detalles en forma circunscrita y exacta a partir de grandes volúmenes de información o datos.	Alto
<b>Comunicación Escrita</b>	Capacidad para redactar con claridad, precisión y concisión informes, memorandos, memorias o diversos documentos, mediante la utilización efectiva de las reglas gramaticales y ortográfica.	Alto
<b>Resolución de problemas</b>	Capacidad para buscar las causas de los problemas que se presenten en el trabajo, encontrar la resolución de los mismos y escoger una solución entre varias opciones, asegurándose de que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.	Medio
<b>Tolerancia a la presión</b>	Capacidad del individuo de manejar la presión de trabajo de una manera equilibrada, lo que le permite conciliar las exigencias mediante sus propias respuestas que tienden a la efectividad.	Alto
<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto
<b>trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	Alto
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto
<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras	Alto
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto

### Descripción Perfil Asesor

 <p><b>DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y CARGOS</b></p>		Pequeña o mediana empresa
		D.P.C – V.1
<b>Fecha de Elaboración:</b>	<b>Elaboró:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Asesor</b>	
<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>	Opcional	
<b>JEFE DIRECTO</b>	Administrador - coordinador de arrendamientos	
<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>	ninguno	
<b>TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES SE RELACIONA</b>	Clientes externos: si	
	Estado: no	
	Socios: único dueño	
	Proveedores: no	
	Otros: compañeros de otras áreas, reparaciones, auxiliar administrativa y servicios.	
<b>LUGAR EN EL ORGANIGRAMA</b>		
 <pre> graph TD     GERENTE[GERENTE] --&gt; ADMINISTRADOR[ADMINISTRADOR]     ADMINISTRADOR --&gt; COORDINADOR[COORDINADOR ARRENDAMIENTOS]     ADMINISTRADOR --&gt; AUXILIAR[AUXILIAR ADMINISTRATIVA]     ADMINISTRADOR --&gt; CAJERA[CAJERA]     ADMINISTRADOR --&gt; REPARACIONES[REPARACIONES]     COORDINADOR --&gt; ASESORES[ASESORES ARRENDAMIENTOS]     COORDINADOR --&gt; ASESORA[ASESORA DE VENTAS]     SERVICIOS[SERVICIOS PUBLICOS]     </pre>		
<b>OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO</b>		

Brindar asesoría a los clientes actuales y potenciales que buscan inmuebles para arrendamiento, debe alcanzar las metas propuestas por el Gerente y realizar el cierre de negocios relacionados con la razón social de la empresa, basados en la confianza y la satisfacción del cliente.

**FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES**

1. Realizar el proceso comercial de captación en zonas determinadas de bienes inmuebles.
2. Implementar las estrategias para la captación de nuevos clientes para la empresa.
3. Realizar registro fotográfico de los inmuebles y colocación de avisos.
4. Mostrar los inmuebles.
5. Entregar las solicitudes de arrendamientos, con sus respectivos requisitos.
6. Brindar la información adecuada y pertinente que requieren los clientes potenciales.
7. Entregar y recibir los inmuebles mediante la realización de un acta (inventario) donde se describe detalladamente cada espacio de la propiedad.
8. Analizar el estado de la propiedad y determinar si se puede promocionar.

**REQUERIMIENTOS DEL CARGO**

CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
Género	Masculino:    femenino:    No aplica: x	
Estatura	No aplica: x	
Peso	No aplica: no	
CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL		
Requiere perfil especial de salud integral	Si:    No: x	
FORMACIÓN ACADÉMICA		
Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	x	
Técnico	x	Áreas comerciales
Tecnólogo		
Universitario cursando		
Profesional		
EXPERIENCIA		
Tipo de Experiencia		Tiempo requerido
En cargos similares	x	1 año en adelante
En otros cargos	x	
No se requiere		
COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO		
Competencias específicas para el cargo	Definición de la competencia	Nivel requerido (A – M - B)
<b>Orientación al logro</b>	Actitud personal e intrínseca mediante la cual la persona siente una gran necesidad de logro en sus proyectos y tareas, lo que se traduce en una acción permanente hacia la búsqueda y aplicación de métodos y acciones que le permitan lograr objetivos y metas.	Alto
<b>Tolerancia a la presión</b>	Capacidad del individuo de manejar la presión de trabajo de una manera equilibrada, lo que le permite conciliar las exigencias mediante sus propias respuestas que tienden a la efectividad.	Alto
<b>Orientación al Mercado</b>	Capacidad para desarrollar contactos, detectar oportunidades de negocio y percibir las expectativas actuales y futuras de los clientes y el mercado.	Alto
<b>Poder de negociación</b>	Capacidad de llegar acuerdos con los stakeholders (grupos de interés), buscando el beneficio para la organización	Alto

<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto
<b>Trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	Alto
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto
<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras	Alto
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto



**DESCRIPCIÓN  
DE PERFILES Y CARGOS**

Pequeña o mediana empresa

D.P.C – V.1

Fecha de Elaboración:

Elaboró:

Aprobó:

**NOMBRE DEL CARGO**

**ASESOR VENTAS**

**NOMBRE DE LA PERSONA**

Opcional

**JEFE DIRECTO**

Administrador - Gerente general

**CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD**

Ninguno

**TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES  
SE RELACIONA**

Clientes externos: si

Estado: si

Socios: único dueño

Proveedores: no

Otro: compañeros de otras áreas

**LUGAR EN EL ORGANIGRAMA**



**OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO**

Coordinar y atender todas las actividades relacionadas con la venta del inmueble, con el fin de asesorar correctamente a clientes y buscar nuevos que permitan un aumento en el nivel de ventas y generen mayores beneficios para la empresa.

**FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES**

*PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ  
S.A.S*

1. Implementar estrategias creadas por la gerencia para la captación de clientes nuevos para la empresa
2. Recibirle al propietario la información necesaria del inmueble que está disponible para la venta.
3. Elaboración de ficha de venta Ficha azul – para vivienda. -Ficha amarilla – para locales, oficinas o terrenos.
4. Verificar que la dirección esté correcta, el número del apartamento, bloque, el nombre de la unidad o edificio, estrato, área, y las comodidades lo más completo posible. Archivar en los respectivos fólderes.
5. Ingresar en las páginas de RAMIREZ H, CIEN CUADRAS y ESPACIO URBANO la propiedad con las fotos respectivas.
6. Realizar el cierre de venta del inmueble, ayudar con los trámites notariales.
7. cumplir con las metas de ventas propuestas.
8. construir los informes de resultados semestrales del área de ventas y presentarlos al gerente.

**REQUERIMIENTOS DEL CARGO**

**CARACTERÍSTICAS PERSONALES**

Género	Masculino:    femenino:    No aplica: x
--------	---

Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: no

**CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL**

**Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.**

Requiere perfil especial de salud integral	Si:    No:
--	------------

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria		
Técnico		
Tecnólogo	x	En gestión comercial - Mercadeo y Ventas

**EXPERIENCIA**

Tipo de Experiencia		Tiempo requerido
En cargos similares	x	1- 2 años
En otros cargos		
No se requiere		



**COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO**

Competencias específicas para el cargo	Definición de la competencia	Nivel requerido (A – M - B)
<b>Poder de negociación</b>	Capacidad de llegar acuerdos con los stakeholders (grupos de interés), buscando el beneficio para la organización	Alto
<b>Orientación a resultados</b>	Consiste en centrarse en conseguir los objetivos y prioridades fijadas, en generar una motivación fuerte por cumplir los objetivos y sus exigencias, en realizar seguimiento de su evolución y actuar ante sus posibles desviaciones	Alto

*PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ  
S.A.S*

<b>Orientación al Mercado</b>	Capacidad para desarrollar contactos, detectar oportunidades de negocio y percibir las expectativas actuales y futuras de los clientes y el mercado.	Alto
<b>Tolerancia a la presión</b>	Capacidad del individuo de manejar la presión de trabajo de una manera equilibrada, lo que le permite conciliar las exigencias mediante sus propias respuestas que tienden a la efectividad.	Alto
<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto
<b>trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	Alto
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto
<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas	Alto
	innovadoras	
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto

### Descripción Perfil de Caja



 <p><b>DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y CARGOS</b></p>		Pequeña o mediana empresa
		D.P.C – V.1
Fecha de Elaboración:	Elaboró:	Aprobó:
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>CAJA</b>	
<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>	Opcional	
<b>JEFE DIRECTO</b>	Administrador - Gerente	
<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>	ninguno	
<b>TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES SE RELACIONA</b>	Clientes externos: si	
	Estado: no	
	Socios: Único dueño	
	Proveedores: si	
	Otro: compañeros de otras áreas	
<b>LUGAR EN EL ORGANIGRAMA</b>		
 <pre> graph TD     GERENTE[GERENTE] --&gt; ADMINISTRADOR[ADMINISTRADOR]     ADMINISTRADOR --&gt; COORDINADOR[COORDINADOR ARRENDAMIENTOS]     ADMINISTRADOR --&gt; AUXILIAR[AUXILIAR ADMINISTRATIVA]     ADMINISTRADOR --&gt; CAJERA[CAJERA]     ADMINISTRADOR --&gt; REPARACIONES[REPARACIONES]     COORDINADOR --&gt; ASESORES[ASESORES ARRENDAMIENTOS]     COORDINADOR --&gt; ASESORA[ASESORA DE VENTAS]     AUXILIAR --&gt; SERVICIOS[SERVICIOS PUBLICOS]         </pre>		
<b>OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO</b>		
Recepcionar los ingresos generados por conceptos de arrendamiento de los inmuebles, velar por el adecuado uso de los dineros recibidos.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES</b>		

1. Manejo de Caja en general (recibos, egresos, pago de cuentas de Servicios y pago a proveedores) envío de facturas.  
Cuadre diario de caja.
2. Conciliación bancaria (BBVA Y Bancolombia) y Cheques, verificar asientos de pagos y consignaciones.
3. Realización de notificaciones de incrementos ARRENDATARIOS (vivienda y locales) entregarlos con un mes de Anticipación.
4. Recepción y envío de cartas para entrega de inmuebles y solicitud de las mismas por parte de los propietarios.  
Archivo en las carpetas.
5. Programación de inventarios de entrega, solicitar cuenta de servicios públicos, liquidar días y revisar acta de entrega para informar al propietario del estado del inmueble y volver a promocionar.

REQUERIMIENTOS DEL CARGO		
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
Género	Masculino:    femenino:    No aplica: x	
Estatura	No aplica: x	
Peso	No aplica: no	
CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL		
Requiere perfil especial de salud integral	Si:    No: X	
FORMACIÓN ACADÉMICA		
Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria		
Técnico	x	Gestión Administrativa - Sector Financiero
Tecnólogo	x	Gestión Administrativa - Sector Financiero
EXPERIENCIA		
Tipo de Experiencia		Tiempo requerido
En cargos similares	x	1 -2 años
En otros cargos	x	
No se requiere		
COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO		
Competencias específicas para el cargo	Definición de la competencia	Nivel requerido (A – M - B)
<b>Tolerancia a la presión</b>	Capacidad del individuo de manejar la presión de trabajo de una manera equilibrada, lo que le permite conciliar las exigencias mediante sus propias respuestas que tienden a la efectividad.	Alto
<b>Atención al detalle:</b>	Capacidad de analizar detalles en forma circunscrita y exacta a partir de grandes volúmenes de información o datos.	Alto

<b>Comunicación Escrita</b>	Capacidad para redactar con claridad, precisión y concisión informes, memorandos, memorias o diversos documentos, mediante la utilización efectiva de las reglas gramaticales y ortográficas	Alto
<b>Autocontrol</b>	Capacidad del individuo de controlar las emociones e impulsos propios para adecuarlos a situaciones o circunstancias. Implica de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros y responsabilidad por sus propias acciones	Alto
<b>Liderazgo</b>	Habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.	Medio
<b>Integridad</b>	Capacidad y actitud para reconocer delante de otros errores u omisiones y para aprovechar experiencias negativas como fuente de mejoramiento intrapersonal.	Alto
<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto
<b>trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para	Alto
	integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto
<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras	Alto
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto

**Descripción Perfil Servicios Públicos**

		Pequeña o mediana empresa D.P.C – V.1
<b>DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y CARGOS</b>		
Fecha de Elaboración:	Elaboró:	Aprobó:
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>	Opcional	
<b>JEFE DIRECTO</b>	Administrador	
<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>	Ninguno	
<b>TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES SE RELACIONA</b>	Clientes externos: si	
	Estado: no	
	Socios: único dueño	
	Proveedores: si	
	Otro: compañeros de otras áreas	
<b>LUGAR EN EL ORGANIGRAMA</b>		
		
<b>OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO</b>		
Revisar y liquidar las cuentas de servicios públicos de los inmuebles entregados en arrendamiento, asesorar al cliente sobre las inconsistencias y valores facturados.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES</b>		

*PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ  
S.A.S*

1. Recepción de facturas: liquidación de las mismas e informar a las partes sobre los valores correspondientes
2. Solicitudes de servicio adicional, informe de daños y suspensión de servicios.
3. hacer labores de cobranza después de la entrega del inmueble para la recuperación de los servicios públicos que llegan después en las próximas cuentas.
4. Apoyar al área de arrendamientos, atendiendo llamadas y prospectos clientes, entregando y recibiendo información de requisitos y solicitudes.
5. Programación de inventarios de entrega, solicitar cuenta de servicios públicos, liquidar días y revisar acta de entrega para informar al propietario del estado del inmueble y volver a promocionar.
6. Archivar facturas y recibos de servicios públicos.

**REQUERIMIENTOS DEL CARGO**

**CARACTERÍSTICAS PERSONALES**

Género	Masculino:    femenino:    No aplica: x
--------	---

Estatura	No aplica: x
----------	--------------

Peso	No aplica: no
------	---------------

**CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL**

Requiere perfil especial de salud integral	Si:    No:
--	------------

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

Nivel educativo	Especifique la(s) disciplina(s)
-----------------	---------------------------------

Secundaria	
------------	--

Técnico	x    Gestión administrativa
---------	-----------------------------

Tecnólogo	
-----------	--

**EXPERIENCIA**

Tipo de Experiencia	x    Tiempo requerido
---------------------	-----------------------

En cargos similares	x    1 año
---------------------	------------

En otros cargos	
-----------------	--

No se requiere	
----------------	--

**COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO**

Competencias específicas para el cargo	Definición de la competencia	Nivel requerido (A – M - B)
--	------------------------------	-----------------------------


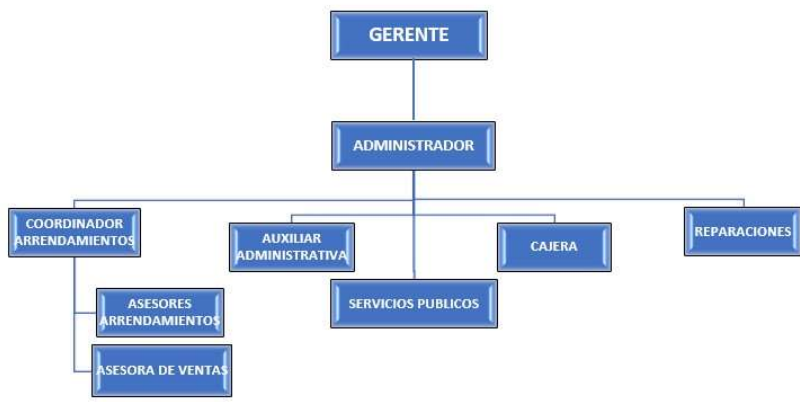
<b>Atención al detalle</b>	Capacidad de analizar detalles en forma circunscrita y exacta a partir de grandes volúmenes de información o datos.	Alto
----------------------------	---	------

<b>Capacidad de Análisis</b>	Capacidad para establecer inferencias a partir de hipótesis y hechos. Habilidad para analizar variables, indicadores y datos	Alto
------------------------------	---	------

<b>Resolución de problemas</b>	Capacidad para buscar las causas de los problemas que se presenten en el trabajo, encontrar la resolución de los mismos y escoger una solución entre varias opciones, asegurándose de que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.	Alto
--------------------------------	---	------

<b>Comunicación Escrita</b>	Capacidad para redactar con claridad, precisión y concisión informes, memorandos, memorias o diversos documentos, mediante la utilización efectiva de las reglas gramaticales y ortográficas.	Alto
<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto
<b>trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	Alto
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto
<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras	Alto
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto

### Descripción Perfil Mantenimiento

 <p><b>DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y CARGOS</b></p>		Pequeña o mediana empresa
		D.P.C – V.1
Fecha de Elaboración:	Elaboró:	Aprobó:
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>MANTENIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>	Opcional	
<b>JEFE DIRECTO</b>	Administrador -Gerente	
<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>	Ninguno	
<b>TIPOS DE CLIENTES CON LOS CUALES SE RELACIONA</b>	Clientes externos: si	
	Estado: no	
	Socios: único dueño	
	Proveedores: si	
	Otro: compañeros de otras áreas	
<b>LUGAR EN EL ORGANIGRAMA</b>		
 <pre> graph TD     GERENTE[GERENTE] --&gt; ADMINISTRADOR[ADMINISTRADOR]     ADMINISTRADOR --&gt; COORDINADOR[COORDINADOR ARRENDAMIENTOS]     ADMINISTRADOR --&gt; AUXILIAR[AUXILIAR ADMINISTRATIVA]     ADMINISTRADOR --&gt; CAJERA[CAJERA]     ADMINISTRADOR --&gt; REPARACIONES[REPARACIONES]     COORDINADOR --&gt; ASESORES[ASESORES ARRENDAMIENTOS]     COORDINADOR --&gt; ASESORA[ASESORA DE VENTAS]     AUXILIAR --&gt; SERVICIOS[SERVICIOS PUBLICOS]         </pre>		
<b>OBJETIVO DEL CARGO / MISIÓN DEL CARGO</b>		
Recepcionar el reporte por parte de los inquilinos sobre los daños presentados en los inmuebles, realizar de manera eficiente y oportuna la gestión de mantenimiento, coordinar y verificar los trabajos realizados por los proveedores.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO / RESPONSABILIDADES</b>		

1. Recibir reporte de parte de los inquilinos sobre los daños presentados en los inmuebles, se ingresa a la planilla de seguimiento y se procede a informarle al propietario o encargado de la propiedad.
2. Programación de cotizaciones con previa autorización del propietario, si esta es autorizada se carga el valor en el sistema por medio del maestro reparaciones, y se entrega información al área de caja para el respectivo pago al trabajador y descuento al propietario.
3. Se realiza seguimiento de los trabajos, se envían fotos al propietario y se verifica con el inquilino la terminación y

satisfacción de los trabajos.

4. Inventarios: programar citas, recibir el reporte del estado del inmueble y el reporte de daños, para proceder con la comunicación al propietario.

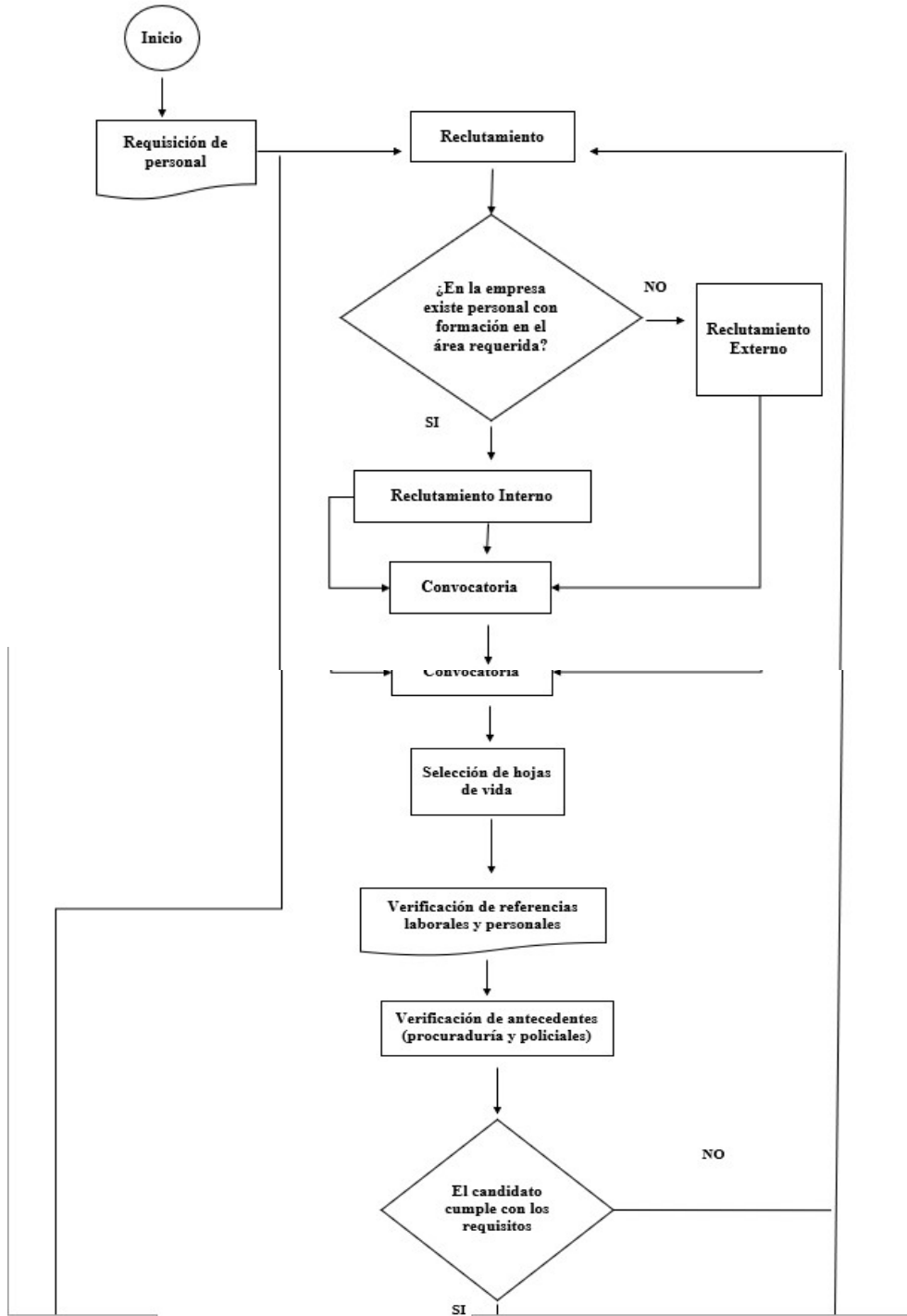
REQUERIMIENTOS DEL CARGO		
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
Género	Masculino:    femenino:    No aplica: x	
Estatura	No aplica: x	
Peso	No aplica: no	
CONDICIONES DE SALUD INTEGRAL		
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.		
Requiere perfil especial de salud integral	Si:    No:	
FORMACIÓN ACADÉMICA		
Nivel educativo	Especifique la(s) disciplina(s)	
Secundaria		
Técnico	Gestión Administrativa	
Tecnólogo		
EXPERIENCIA		
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		
Tipo de Experiencia	x	Tiempo requerido
En cargos similares	x	1-2 años
En otros cargos	x	
No se requiere		
COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO		
Competencias específicas para el cargo	Definición de la competencia	Nivel requerido (A – M - B)
<b>Resolución de problemas</b>	Capacidad para buscar las causas de los problemas que se presenten en el trabajo, encontrar la resolución de los mismos y escoger una solución entre varias opciones, asegurándose de que la decisión tomada sea implantada a tiempo y de forma eficaz.	Alto

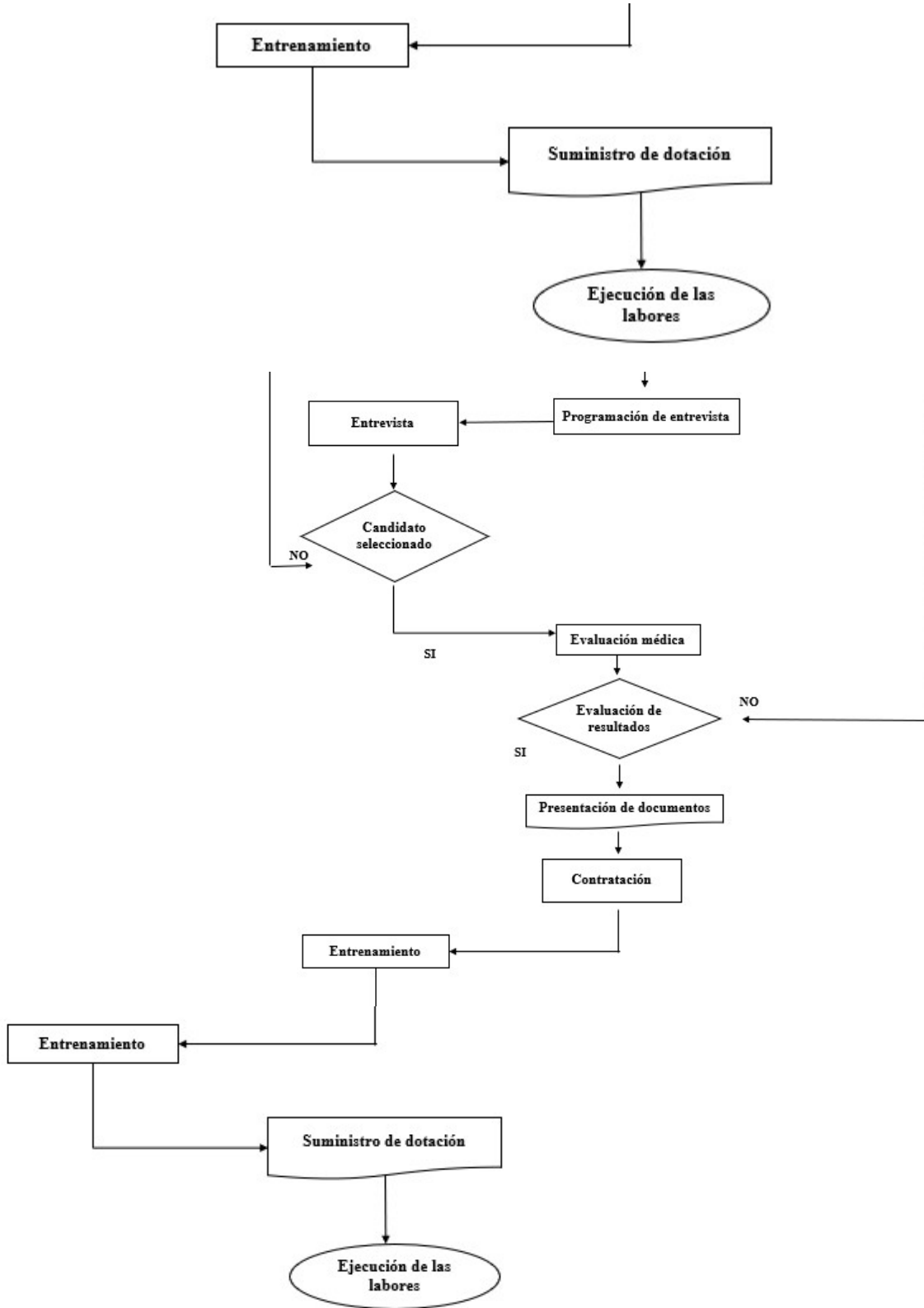
*PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ  
S.A.S*

<b>Atención al detalle</b>	Capacidad de analizar detalles en forma circunscrita y exacta a partir de grandes volúmenes de información o datos.	Alto
<b>Comunicación Escrita</b>	Capacidad para redactar con claridad, precisión y concisión informes, memorandos, memorias o diversos documentos, mediante la utilización efectiva de las reglas gramaticales y ortográficas.	Alto
<b>Tolerancia a la presión</b>	Capacidad del individuo de manejar la presión de trabajo de una manera equilibrada, lo que le permite conciliar las exigencias mediante sus propias respuestas que tienden a la efectividad.	Alto
<b>Competencias organizacionales (genéricas)</b>	<b>Definición de la competencia</b>	<b>Nivel requerido (A – M - B)</b>
<b>Comunicación asertiva</b>	Capacidad de saber expresarse correctamente con los demás, respetando las opiniones de los otros	Alto
<b>trabajo en equipo</b>	Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles.	Alto
<b>Adaptación al cambio</b>	Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de codificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Alto
<b>Proactividad</b>	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras	Alto
<b>Orientación al cliente</b>	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas	Alto
<b>Responsabilidad</b>	Capacidad para asumir un sentido del deber a toda prueba y una propensión al cumplimiento de las responsabilidades que la organización le ha asignado, con total apego a los estándares de efectividad requerida.	Alto

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

### ACTIVIDADES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO - OPERATIVO





## MANUAL PROCEDIMIENTO PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO - OPERATIVO			
Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro de control
Requisición de personal	El administrador identifica la necesidad de personal en el área de trabajo y lo comunica al gerente, de acuerdo al formato SP-F01 Solicitud de Personal.	Administrador	Formato SP-F01 Solicitud de Personal
Reclutamiento	Se define si el reclutamiento será interno o externo, es decir, si la empresa cuenta con personal formado en el área requerida, se procede a realizar la convocatoria interna (con el fin de promoverlo o transferirlo), de lo contrario se realizará la convocatoria externa. después de definir el tipo de reclutamiento se iniciará con la publicación de la vacante de acuerdo a lo descrito en la solicitud de personal Formato SP-F01 y el perfil del cargo descrito en el Manuales de Funciones.	Administrador/ Gerente	Manual de Funciones y formato SP-F01 Solicitud de Personal
Convocatoria	Se procede a realizar la convocatoria de los candidatos de acuerdo a lo definido en el punto anterior, si se define realizar reclutamiento interno se hace promoción de la vacante con los empleados de la empresa por medio de cartelera o comunicación verbal.. Si el reclutamiento es externo se usan medios de reclutamiento tales como: anuncios en paginas de internet - facebook, instagram, etc. página de empleo como Computrabajo.	Administrador	
Selección de hojas de vida	Se hace la selección de las hojas de vida que se ajustan a los requerimientos previamente establecidos	Administrador	
Verificación de referencias laborales y personales	Se verifica las referencias laborales y personales de los candidatos preseleccionados.	Auxiliar administrativo	
Verificación de antecedentes (procuraduría y policiales)	Se verifica los antecedentes de los candidatos preseleccionados en las paginas de internet correspondientes.	Auxiliar administrativo	<a href="http://www.procuraduria.gov.co">www.procuraduria.gov.co</a> <a href="http://www.policia.gov.co">www.policia.gov.co</a>
Programación de entrevista	Una vez se realiza la verificación de referencias laborales y personales y los antecedentes del candidato y si este cumple, la auxiliar administrativa procede a citarlo a entrevista, si los candidatos no cumplen se continúa con el proceso de reclutamiento	Auxiliar administrativo	
Entrevista	Se realiza entrevista individual donde se valida el nivel de ajuste al cargo de acuerdo a los conocimientos y experiencia, y en aspectos tales como, familiares, académicos, técnicos y generales de los candidato.	Gerente/Administrador	
Candidato Seleccionado	Se toma la decisión por el candidato que cumple con los requerimientos del cargo	Gerente/Administrador	
Evaluación médica	La persona seleccionada, debe realizarse la evaluación médica de ingreso en el lugar asignado por la empresa.	Auxiliar administrativo	Documentos de resultados de los exámenes médicos
Contratación	Se suscribe un contrato (termino fijo o indefinido) entre la empresa y la persona seleccionada de acuerdo con los requisitos de ley	Auxiliar administrativo	Minuta de contrato
Entrenamiento	El nuevo personal es entrenado por su jefe directo en la realización de las funciones propias de su cargo, tales como el manejo de software, procesos y procedimientos, entre otros	Administrador	
Suministro de dotación	Una vez el nuevo empleado haya cumplido más de tres (3) meses al servicio de la empresa, se le debe hacer suministro de calzado y vestido de labor si este devenga hasta 2 SMMLV	Auxiliar administrativo	
Ejecución de las labores	El nuevo empleado se integra a sus labores dentro de la empresa.	Nuevo Personal	

## ANEXO 4 POLITICA DE COMPENSACION



<b>POLITICA DE COMPENSACIÓN</b>	CODIGO:
	VERSION: 01
<b>RAMIREZ H PROPIEDAD RAIZ SAS</b>	FECHA:

### INTRODUCCIÓN

---

Con el propósito de que la compensación constituya un mecanismo efectivo para atraer, motivar y retener el mejor talento humano, la empresa Ramírez H propiedad Raíz SAS, presenta la siguiente política de compensación.

### OBJETIVO

---

Definir criterios mínimos que permitan contar con un sistema de compensación justo y equitativo.

### ALCANCE

---

Esta política aplica a para todos los colaboradores de la empresa Ramírez H propiedad Raíz SAS vinculados a través de un contrato laboral.

## **DEFINICIONES**

---

**Compensación:** La compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales.

**Compensación directa:** Son otorgadas a los trabajadores por sus labores efectuadas en el cargo que ocupan. tales como:

**Monetarias:** Es todo tipo de remuneración adicional al salario básico de un trabajador. Los aguinaldos, las vacaciones, las prestaciones sociales y otros pagos extra forman parte de las compensaciones de tipo monetarias.

**Bonos:** Los bonos son las compensaciones más utilizadas como incentivo para aumentar el rendimiento de los empleados para un determinado objetivo, ya sea de tiempo o de volumen. Estos también se utilizan para retener a los colaboradores con alto potencial con ciertas habilidades o conocimientos especializados necesarios para la empresa.

**Compensación indirecta:** Son estipuladas generalmente en los contratos colectivos y del plan de beneficios que ofrecen las compañías. Además, se establecen conforme al crecimiento y prosperidad de las organizaciones. No son de tipo pecuniario, sin embargo, permiten que el nivel de vida de los empleados mejore.

Entre ellas se encuentran:

**Beneficios no económicos:** Este tipo de compensaciones por lo general vienen estipulados en el contrato laboral, aunque muchas empresas hacen mejoras progresivas. El

seguro de salud además del seguro de vida y de discapacidad; y el plan de jubilación algunos ejemplos de beneficios adicionales a los empleados.

Las pequeñas y medianas empresas pueden ir aumentando beneficios y amplían el paquete de compensaciones a medida que crecen.

**Capacitación:** Uno de los aspectos que los colaboradores potenciales evalúan más al momento de tomar la decisión de trabajar para una organización son las oportunidades de capacitación y educación. Ofrecer a tus empleados la oportunidad de aumentar sus conocimientos en las áreas de interés tanto para ellos como para la empresa es una estrategia muy valiosa.

**Recreativos:** La calidad de vida y el entretenimiento es indispensable para que los empleados no sientan que trabajan para una organización monótona. Por eso es importante fomentar el bienestar integral e incentivarlos mediante oportunidades de descanso, como entradas a parques recreativos, vacaciones, actividades recreacionales para las familias y más.

Otros beneficios pueden incluir el transporte, las horas extra y los días laborados en fines de semana, y los incentivos personalizados, como alojamiento, comidas, teléfono, entre otros, en caso de que el colaborador deba desplazarse a otra localidad para cumplir sus labores.

### **Compensaciones no financieras**

Aquellas compensaciones no monetarias relacionadas con el tiempo libre y la promoción de un entorno saludable en la empresa. Tales como:

**Ambiente de trabajo:** El ambiente de trabajo en una empresa tiene un impacto en la productividad y el bienestar general de sus empleados.

**Reconocimiento:** reconocer a los empleados verbalmente, por aquellas cosas que se han hecho bien, una palabra gratificante de parte del empleador, puede ser de gran satisfacción para el colaborador.

**Días libres:** para los empleados el día de su cumpleaños o cumpleaños de familiares, o acompañarlos en momento difíciles de pérdida de un ser querido.

**Capacitación:** Ayuda en capacitación y formación que no esté directamente relacionada con nuestro trabajo diario como idiomas, talleres literarios o de cualquier otro tipo y que el trabajador considera necesario para su desarrollo personal.

## **LINEAMIENTOS**

---

- El Salario fijo es una base que se ofrece al trabajador como contraprestación por su trabajo, es inamovible y se le entregará en cada nómina independientemente de los resultados obtenidos en su puesto. Debe cubrir como mínimo todos los requerimientos de ley tales como el auxilio de transporte, prima de servicios, vacaciones y prestaciones sociales.
- Auxilio de rodamiento: Se les brindará a los asesores que presten servicio a la empresa con su vehículo tipo motocicleta, el valor será establecido por la gerencia.
- Pago de comisiones a los asesores comerciales de acuerdo a las metas establecidas por la gerencia.
- Pago por bono de Cumpleaños: Se le brindara un bono por valor de \$ 100.000 al colaborador por su cumpleaños, aplica desde el momento de su contratación.
- Pago por bono de navidad no constitutivo de salario: El colaborador tendrá en el mes de diciembre un bono por concepto de aguinaldo el cual se asignará tal como lo establezca la gerencia.

- Un sábado libre en el año: Jornada para disfrutar en familia y posteriormente el empleado debe compartir una fotografía en disfrutando de este tiempo
  - Tarde de Halloween: Puede ser utilizado por empleados con hijos entre los 0 y 12 años registrados en su grupo familiar, el día 31 de octubre se autorizará finalizar jornada laboral a las 4:00 p. m

**Nota:**

Los beneficios extralegales son otorgados por mera liberalidad del empleador, por lo tanto, en cualquier momento podrá tomar la decisión de congelar o anular su otorgamiento, acorde con sus posibilidades financieras y planes de beneficios

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
01	Marzo del 2021	Creación del documento
02	Abril del 2021	Se agregan definiciones de tipos de compensación

## REVISION Y APROBACION

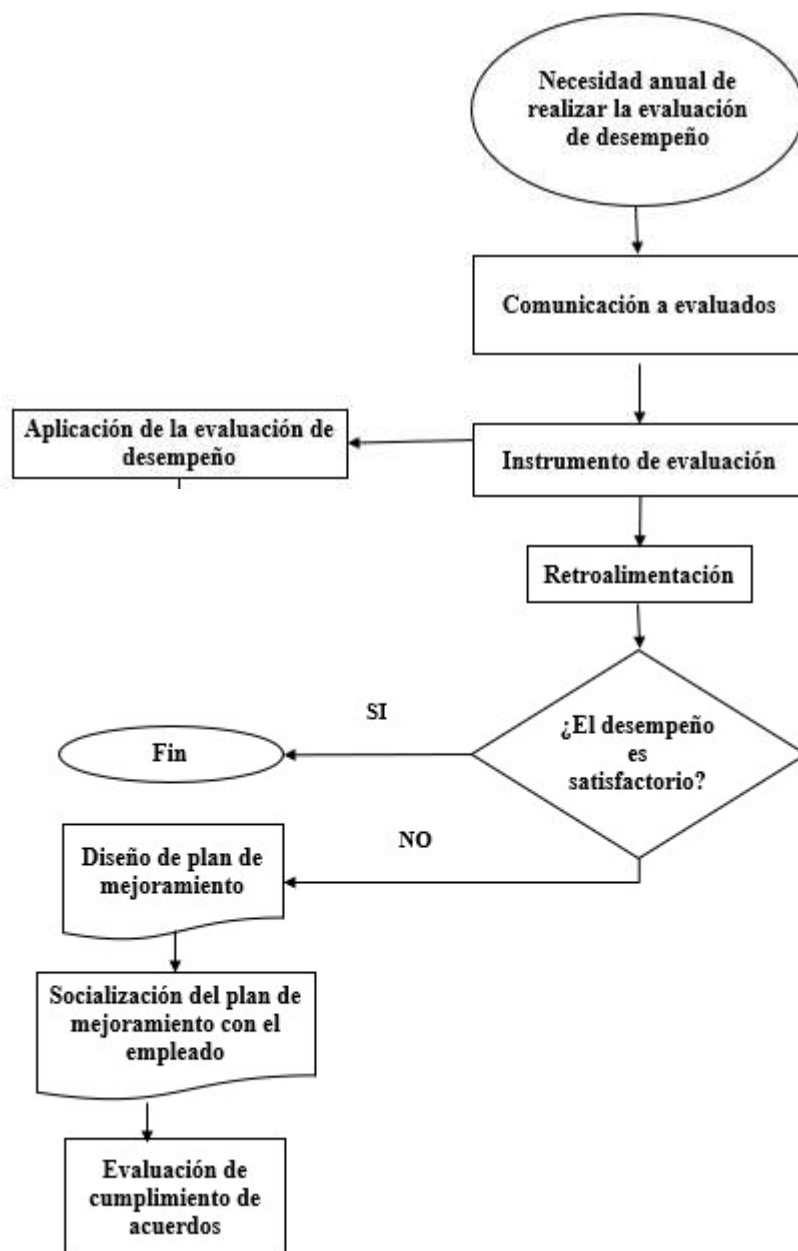
---

	ELABORÓ	VALIDÓ	APROBADO
NOMBRE	Juliana Gil Yenny Soto	Daniel Quiroz García	Héctor Alonso Ramírez
CARGO	Estudiantes de practica	Administrador	Gerente

## ANEXO 5 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

### FLUJOGRAMA EVALUACION DE DESEMPEÑO


#### ACTIVIDADES DEL PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO			
Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro de control
Necesidad anual de realizar la evaluación de desempeño	Se evalúa anualmente al personal de la empresa para verificar el grado de cumplimiento de los empleados con los objetivos de su cargo.	Administración	
Comunicación a evaluados	Se comunica a los empleados sobre la evaluación de desempeño, su importancia, su objetivo, frecuencia con que se realiza y la persona que se encarga de aplicarla.	Administración	
Instrumento de evaluación	Se utilizara el formato de evaluación de desempeño (digital) para de aplicar la evaluación de desempeño	Administración	Formato EV-F02 Manual de Funciones
Aplicación de la evaluación de desempeño	E administrador aplica la evaluación de desempeño al personal en el formato de evaluación de desempeño EV-F 02	Administración	Formato GH-MF-02 Manual de Funciones
Registro de los resultados obtenidos	Recopilación de los formatos digitales de evaluación de desempeño aplicados y registro de resultado global obtenido por cada empleado en base de datos	Administración	Archivo empleados Carpeta
Seguimiento al desempeño laboral	Se revisa el resultado de la ultima evaluación de desempeño y la evolución del empleado de acuerdo al registro histórico obtenido en la base de datos, si el desempeño es satisfactorio, el administrador realiza retroalimentación, de lo contrario se procede al diseño del plan de mejoramiento. igualmente, se debe medir la calificación promedio de las evaluaciones de desempeño con respecto al puntaje máximo obtenido	Administración	
Retroalimentación	Se comunican los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño al empleado de forma individual. Se debe hacer la retroalimentación a todos los empleados, tanto para los de evaluación inferior, igual a la anterior o aquella que es superior, con el fin de mejorar los aspectos negativos y potenciar los positivos.	Administración	
Diseño de plan de mejoramiento	Se realiza un plan por medio del cual el empleado pueda mejorar su desempeño, dándole el acompañamiento y el apoyo necesario (Esta actividad aplica únicamente cuando el desempeño del empleado no es satisfactorio)	Administración	Formato evaluación de desempeño
Socialización del plan de mejoramiento con el empleado	El administrador se reúne con el empleado para explicar el plan de mejoramiento con el fin de que este lo tome en practica y pueda mejorar su desempeño con el acompañamiento y el apoyo necesario por parte del administrador (Esta actividad aplica únicamente cuando el desempeño del empleado no es satisfactorio, preside a la anterior)	Administración	Formato evaluación de desempeño
Evaluación de cumplimiento de acuerdos	Se realiza un seguimiento al desempeño del empleado durante un semestre a partir de la fecha de socialización del plan de mejoramiento, con el fin de conocer la evolución del empleado (Esta actividad aplica únicamente cuando el desempeño del empleado no es satisfactorio, preside a la anterior)	Administración	

## ANEXO 6: LISTA DE CHEQUEO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

 LISTA DE CHEQUEO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DECRETO DE 1072 DE 2015						
NOMBRE DE LA EMPRESA			RAMIREZ H PROPIEDAD RAIZ S.A.S			
FECHA			29 de marzo de 2021			
<b>OBJETIVO</b>						
Revisar el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme con el requisito legal del decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, requisitos legales aplicables y resolución 0312 de 2019						
<b>CONVENCIONES</b>			C: Cumple - NC: no cumple - NA: No aplica - DA: debe actualizar			
<b>Generalidades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</b>						
Numeral	Concepto	C	NC	NA	DA	Descripción
	Seguridad social	X				Se cumple todos los empleados se encuentran afiliados de acuerdo a los requisitos de ley.
Artículo	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	X				Se encuentra publicada en las instalaciones de la empresa
Artículo	Requisitos de la Política de Seguridad y Salud	X				
Artículo	Objetivos de la Política de Seguridad y Salud	X				
Artículo	Objetivos del Sistema de Gestión de la	X				
	Reglamento de higiene	X				Se encuentra publicada en las instalaciones de la empresa
Artículo	Capacitación virtual de cincuenta (50) horas sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SS				X	Se debe actualizar
<b>Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</b>						
Numeral	Concepto	C	NC	NA	DA	Descripción
Artículo	Obligaciones de los Empleadores	X				Se sugiere actualizar y dar seguimiento a lo establecido de acuerdo a lo establecido en el
Artículo	Responsabilidades de los trabajadores		X			Se identifica la falta de compromiso por parte de los empleados, por lo tanto se sugiere realizar nuevas capacitaciones para dar a conocer sobre el tema.
Parágrafo.	Matriz legal que debe actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables a la empresa.				X	
Artículo	Programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo -SST				X	
	Inducción y reintroducción en los aspectos				X	
Artículo	Documentación	X				
Artículo	periodo mínimo de veinte (20) años, contados a	X				
Artículo	Comunicación.				X	se sugiere implementar un buzón de sugerencias e inquietudes para los empleados, con
<b>Planificación del SG-SST</b>						
Numeral	Concepto	C	NC	NA	DA	Descripción
Artículo	COPASST		X			se debe conformar nuevamente los comités de convivencia y COPASST.
Artículo	Comité de convivencia					
Artículo	Plan de trabajo				X	Se sugiere actualizar y realizar el plan de trabajo anual del SG-SST
Artículo	Identificación de Peligros, Evaluación y	X				
Artículo	Evaluación inicial del Sistema de Gestión de la	X				
Artículo	Indicadores			X		no aplica para la empresa

PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA RAMÍREZ H. PROPIEDAD RAÍZ  
S.A.S

Artículo	Indicadores que evalúan la estructura			X		no aplica para la empresa
Artículo	Indicadores que evalúan el proceso			X		no aplica para la empresa
Artículo	Indicadores que evalúan el resultado			X		no aplica para la empresa
APLICACIÓN del SG-SST						
Numeral	Concepto	C	NC	NA	DA	Descripción
Artículo 2.2.4.6.23.	Programa de higiene	x				se sugiere realizar capacitaciones sobre el tema, para que los empleados los tengan claro
	Programa de medicina preventiva		x			se sugiere realizar exámenes periodicos de salud preventiva
	Programa de seguridad industrial			X		no aplica para la empresa
Artículo 2.2.4.6.24.	Matriz PFR Gestión de los peligros y riesgo 1. Eliminación del peligro/riesgo, 2. Sustitución, 3. Controles de Ingeniería, 4. Controles Administrativos, 5. Equipos y Elementos de Protección Personal y Colectivo	x				
	EPP	x				
	Programa de inspecciones		x			Se deberan realizar inspecciones por lo menos dos veces en año para asi identificar posibles
	Señalización y demarcación	x				
	Productos quimicos		x			
	Programa de orden y aseo	x				
	ATEP	x				
	Protocolos de seguridad	x				
Programa de riesgo psicosocial		x				Se sugiere realizar anualmente evaluación de riesgos psicosociales a los colaboradores
Artículo	Prevención, preparación y respuesta ante	x			x	Se sugiere brindar reinducción a los colaboradores antiguos e induccion a los que ingresen a la
Artículo	Gestión del cambio.	x				
Artículo	Adquisiciones			x		
Artículo	Contratación	x				
Auditoria y Revisión de la Alta Dirección						
Numeral	Concepto	C	NC	NA	AM	Descripción
Artículo	Auditoria			X		No se realizan Auditorias
Artículo 2.2.4.6.31	Revisión por la alta dirección		x			se sugiere revision de parte del gerente y administrador, para dar cumplimiento con la el decreto 1072, resolución 0312 de 2019
Mejoramiento						
Numeral	Concepto	C	NC	NA	AM	Descripción
Artículo	Acciones preventivas y correctivas		x			Se sugiere realizar un seguimiento adecuado para el SG-SST, para aplicar correctamente este
Artículo	Mejora continua		x			Se sugiere realizar un seguimiento adecuado para el SG-SST, para aplicar correctamente este