

**DISEÑO DE MANUAL DE PROCESOS Y PRECEDIMIENTOS PARA LA
SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
FERRESERVICIOS.**

AUTORES

ANGELICA MARIA MORALES AVILA

YULI PAOLA VARGAS JAIMES

E013

DOCENTE

JORGE ALBERTO BRAVO

**UNIDADES TECNOLIGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIA SOCIO-ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
EVALUACION DE PROYECTO
24 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Contenido

1.	RESEÑA HISTORICA	1
2.	MATRIZ.....	1
3.	PROBLEMA.....	2
4.	PROPUESTA / ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN.....	6
5.	RESULTADOS.....	6
5.1	Políticas del departamento de recursos humano de Ferreservicios.....	6
5.1.1	Áreas de FERRESERVICIOS.....	6
5.1.2	Política de reclutamiento y selección.	7
5.1.3	Política de gestión del Conocimiento.....	7
5.1.4	Política de igualdad de oportunidades y conciliación.....	8
5.1.5	Política de seguridad y salud laboral.....	8
5.2	Proceso de selección del personal en ferre servicios.....	9
5.3	Blogger Para proceso de Inducción.....	13
5.4	Manual de funciones.....	15
5.4.1	Manual de Funciones del Gerente.....	16
5.4.2	Manual de Funciones del Contador	17
5.4.3	Manual de funciones del área de ventas	18
5.4.4	Manual de funciones del Cajero	19
5.4.5	Manual de funciones de Bodega.....	20
5.5	Procesos y procedimientos de áreas.....	21
5.6	Formato de contrato de Ferreservicios.....	25
5.7	Propuesta para escoger la persona encargada de aplicar las pruebas psicológicas.	28
5.7.1	Costo de tener un profesional directo con la Ferreservicios.	29
5.7.2	Costo proceso de selección tercerizado.	30
5.8	Programa de Entrenamiento.....	31
5.9	Pruebas de Evaluación del Desempeño.	31
6.	DIAGNÓSTICO FINAL.....	32
7.	RECOMENDACIONES.....	34
8.	EVIDENCIAS SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO CON FERRESERVICIOS.....	35
	ANEXOS.....	37

1. RESEÑA HISTORICA

La Ferretería FERRESERVICIOS inicia la comercialización de productos para la construcción en septiembre de 1992, pero fue registrada en la cámara de comercio el 02 de enero de 1993 como régimen simplificado, con un local arrendado en el municipio de Florida Santander en la calle 29 # 6-96 lagos 3; la ferretería se formó con un capital propio de \$23.000.000 (Veintitrés millones de pesos). FERRESERVICIOS es una empresa familiar que nace a raíz del despido laboral del señor Edgar Eduardo Caballero Rodríguez quien es su fundador, al año de ser constituida, la empresa contrató el primer empleado.

En el año 1998 la señora Nancy Stella Vera Rodríguez esposa del Señor Caballero Rodríguez se involucró en la actividad comercial de FERRESERVICIOS convirtiéndose en socio capitalista de la ferretería, aportando un capital de \$20.000.000 (Veinte millones de pesos); y ayudando en la venta directa de los materiales de la ferretería.

En el 2005 se trasladan de domicilio a la Calle 29 #6-58 lagos 3 debido a que sus ingresos le permitieron pasar a ser contribuyentes del régimen común y expandir su mercado, FERRESERVICIOS en el 2008 incluye el servicio de plomería y electricista y desde entonces se ha caracterizado por su calidad en los servicios y productos que ofertan a sus clientes.

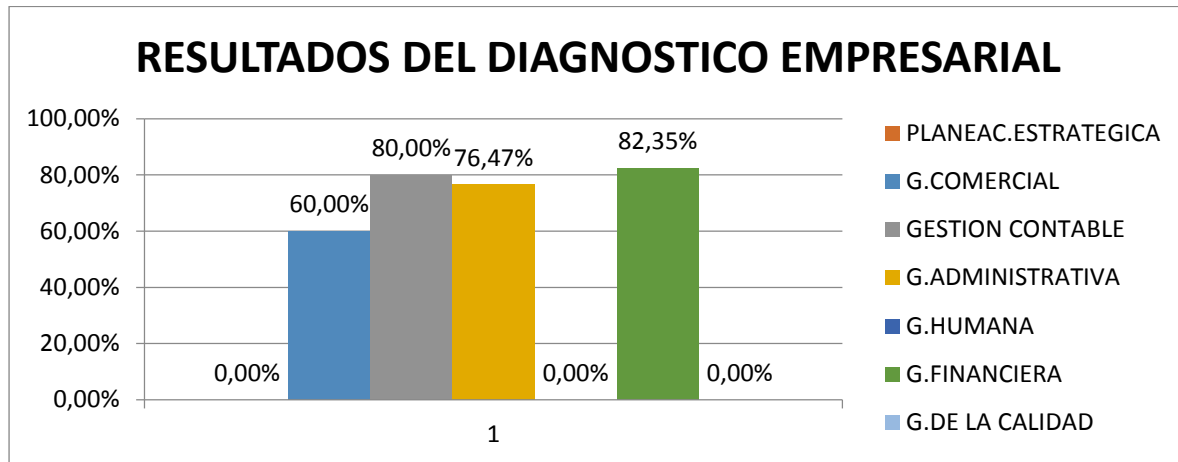
2. MATRIZ

De acuerdo a lo establecido para el ejercicio académico y lograr el desarrollo del mismo, se realizó la aplicación de la matriz a la empresa escogida, para este caso FERRSERVICIOS, una empresa dedicada a la comercialización de productos para la construcción y prestación de servicios de plomería y electricidad; con el fin de determinar las falencias o puntos críticos de la empresa.

La matriz fue aplicada en el área administrativa, contable, financiera y comercial; demostrando unos resultados poco favorables en el área comercial; en las áreas

como planeación estratégica, gestión humana y gestión de calidad no se obtuvo resultado alguno debido a que la empresa no cuenta con los departamentos mencionados anteriormente, lo cual indica que la misma tiene una deficiencia en cuanto a la ejecución de sus procesos.

Grafica 1. Análisis de los departamentos de la Empresa Ferreservicios.



Elaborado por: Elaboración propia

La gráfica demuestra el nivel de confiabilidad que tienen los departamentos que conforman la ferretería ajustándose a los procesos, siendo el 100% el nivel más confiable y 0% el de menor confiabilidad.

3. PROBLEMA

La empresa FERRESERVICIOS no cuenta con los procesos de contratación y selección de personal requeridos, ya que al momento de vincular a alguien se basan en voz a voz, relaciones de amistad o recomendaciones de conocidos para su selección, lo cual no genera confianza al momento de la vinculación, además no se está escogiendo la persona idónea para el cargo que se ofrece, pues no se evalúan aspectos claves (perfil del aspirante) para asegurar un desempeño eficiente de las funciones estipuladas en la vacante como por ejemplo: Experiencia laboral, nivel educativo, relaciones interpersonales, capacidades físicas, personalidad del candidato, estado de salud física y mental del candidato etc.; el no evaluar el perfil del

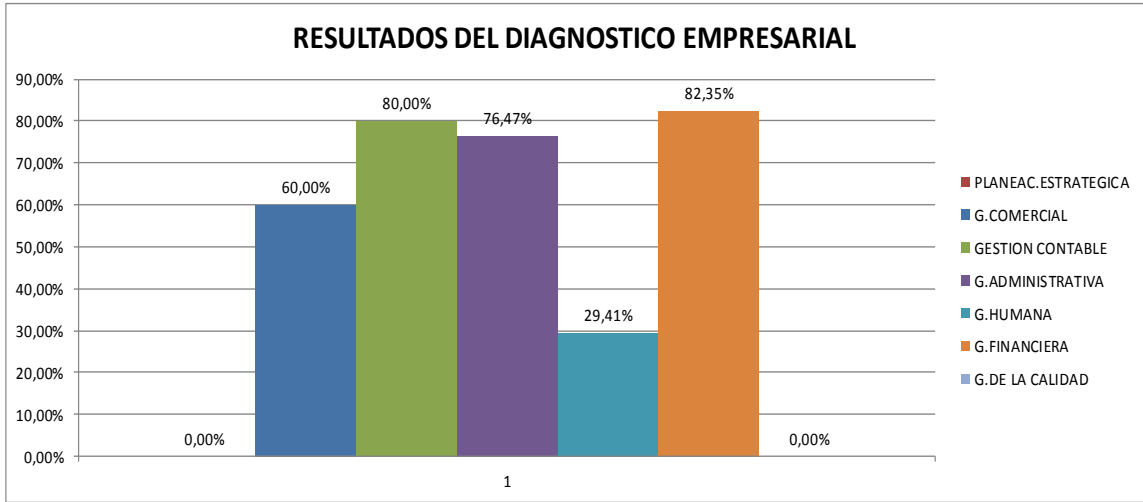
aspirante al momento vincularlo a la empresa puede traer consecuencias que afecten de forma directa los intereses de la organización y obstaculicen el cumplimiento del objeto social de la compañía.

Las causas de la ausencia de un departamento de gestión humana en la ferretería FERRESERVICIOS están dadas:

- ✓ Falta de conocimiento y educación de los socios y dueños, frente a la gestión administrativa.
- ✓ Poco factor económico para invertir en diseños de planes y estrategias de formación relacionadas con la organización de la empresa.

Lo anterior mencionado acarrea una serie de consecuencias como:

- ✓ Las funciones claves del negocio y las operaciones se ven afectadas, influyendo en toda la organización.
- ✓ Afecta el rendimiento de un negocio y los niveles de productividad de los empleados.
- ✓ Acarrea que los activos de la organización no estén alineados con las metas y objetivos de la organización.



Fuente: Elaboración propia

GESTION HUMANA

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE	
1	La empresa cuenta con definiciones claras (políticas) y se guía por pasos ordenados (procedimientos) para realizar la búsqueda, selección y contratación de sus trabajadores.	1	
2	En la búsqueda de candidatos para las vacantes, se tienen en cuenta los colaboradores internos como primera opción.	1	
3	Para llenar una vacante, se definen las características (competencias) que la persona debe poseer basado en un estudio del puesto de trabajo que se va a ocupar (descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño requerido).	1	
4	En la selección del personal se aplican pruebas (de conocimientos o capacidad, de valoración de las aptitudes y actitudes y de personalidad) por personas idóneas para realizarlas.	1	
5	En la selección del personal se incluye un estudio de seguridad que permita verificar referencias, datos, autenticidad de documentos, antecedentes judiciales, laborales y académicos, y una visita domiciliaria.	1	
6	La empresa cuenta con proceso de inducción para los nuevos trabajadores y de re-inducción para los antiguos.	2	
7	La empresa tiene un programa de entrenamiento en habilidades prácticas y técnicas, formación humana y desarrollo personal para el mejor desempeño de sus colaboradores.	1	
8	La empresa mide el impacto del entrenamiento en el desempeño del personal y se tiene una retroalimentación continua que permite seguir desarrollando el talento de las personas.	1	
9	Cada puesto de trabajo tiene definida la forma de medir el desempeño de la persona (indicador) lo cual permite su evaluación y elaboración de planes de mejoramiento.	2	
10	La empresa está alerta a identificar futuros líderes con alto potencial y colaboradores con desempeño superior.	1	
11	Se premia y reconoce el cumplimiento de las metas, especialmente cuando se superan.	1	
12	La planta, los procesos, los equipos y las instalaciones en general están diseñados para procurar un ambiente seguro para el trabajador.	3	
13	La empresa realiza actividades sociales y recreativas y busca vincular a la familia del trabajador en dichas actividades.	1	
14	El responsable de la gestión humana guía y acompaña a los jefes para desarrollar el talento de sus colaboradores, analizando no solo la persona sino los demás aspectos que influyen en el desempeño.	1	
15	La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia y compromiso.	2	
16	El trabajo en equipo es estimulado en todos los niveles de la empresa.	2	
17	La comunicación entre los diferentes niveles de personal de la compañía (directivos, técnicos, administrativos, otros) se promueve y es ágil y oportuna.	3	
PUNTAJE TOTAL		1,47	29,41%

Fuente: Elaboración Propia basada en Cámara de Comercio de Bogotá

4. PROPUESTA / ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

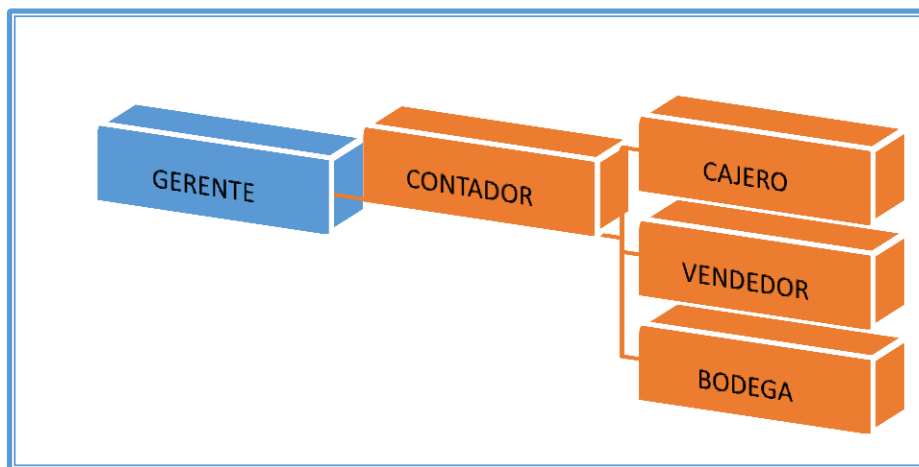
Se propone a la empresa FERRESERVICIOS diseñar un manual de procesos y procedimientos de selección y contratación de personal para la empresa, con el objetivo de garantizar la selección de trabajadores que cumplan con el perfil que requieren los cargos ofertados en la compañía.

5. RESULTADOS

5.1 Políticas del departamento de recursos humano de Ferreservicios

Los objetivos de estas políticas es definir, diseñar y difundir un modelo de gestión de recursos humanos de la ferretería “**FERRESERVICIOS**” que permita captar, impulsar y retener el talento y fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas que pertenecen al equipo humano.

Este marco es desarrollado por las siguientes políticas de responsabilidad social: la Política de reclutamiento y selección, la Política de gestión del conocimiento, la Política de igualdad de oportunidades y conciliación y la Política de seguridad y salud laboral.



5.1.1 Áreas de FERRESERVICIOS

Fuente: Elaboración propia

5.1.2 Política de reclutamiento y selección.

Esta política tiene por objetivo definir los lineamientos para el reclutamiento y selección de personal, que permitan distinguir a las personas idóneas para cubrir los requerimientos de FERRESERVICIOS, y con esta base alcanzar los objetivos estratégicos a la vez que se asegura la igualdad de oportunidades dentro de la empresa.

Es aplicable a todas las áreas que requieran personal, a los candidatos que soliciten empleo en FERRESERVICIO, y a las áreas encargadas de la función, las cuales cuentan con un Procedimiento de reclutamiento y selección de personal al cual deben apegarse. Para asegurar el cumplimiento de esta Política en FERRESERVICIOS existe el compromiso de:

- Difundir las vacantes a través de diversos medios como son: carteles, volantes, voz a voz, internet, periódicos.
- Garantizar condiciones laborales dignas y adecuadas, comenzando con sueldos y prestaciones estipuladas por la ley.
- Dar preferencia al personal con mayor experiencia dentro de la empresa, para cubrir vacantes de puestos de mando medio y alto, siempre que se cumpla con los conocimientos necesarios.

5.1.3 Política de gestión del Conocimiento.

El objetivo de esta política es asegurar un rendimiento empresarial satisfactorio en el presente y en el futuro, mediante el aprendizaje y adquisición de conocimientos y habilidades a los diferentes miembros integrados en la empresa. Ya que facilita la introducción de nuevas tecnologías, mejora la comunicación, facilita la delegación y posibilita la retención de buenos candidatos y futuros empleados. Las actividades de formación y desarrollo se llevan a cabo mediante un proceso que empieza por la identificación de las necesidades de formación y desarrollo, una planificación adecuada. Sus principios fundamentales de actuación, son:

- La puesta en marcha de programas y planes de formación que favorezcan el perfeccionamiento profesional para el desempeño del puesto de trabajo.
- Que los programas de formación contengan aspectos relacionados con el respeto a los derechos humanos y que fomenten una cultura de comportamiento ético.
- Que la formación sea un elemento clave de cualificación profesional y abra las oportunidades de promoción dentro de la empresa.

5.1.4 Política de igualdad de oportunidades y conciliación.

FERRESERVICIOS promueve respetar la diversidad, promoviendo la no discriminación por razón de raza, color, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física o social entre sus profesionales.

La política de igualdad indica que la ferretería deberá promover condiciones de trabajo que eviten desacuerdos en los empleados y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

5.1.5 Política de seguridad y salud laboral

FERRESERVICIOS tiene por finalidad conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable. Lo cual dispone de:

- Un contrato laboral de acuerdo a lo estipulado en el Código Sustantivo de Trabajo.
- Una remuneración: Establece la remuneración o pago de los trabajadores por horas trabajadas y cargos. De acuerdo a la ley con un salario no mínimo al legal vigente
- Prestaciones Sociales
- Seguridad social

5.2 Proceso de selección del personal en ferre servicios

5.2.1 Reporte de necesidad de personal. Falta del personal para desarrollar determinada actividad dentro de la ferretería.

5.2.2 Análisis del puesto o cargo. Desde la dirección se analiza y registra todo aquello que sea relevante para el cargo; su finalidad, sus cometidos y actividades, y las condiciones bajo las que éstas se realizan, así como todos aquellos requisitos básicos para poder ocuparlo.

5.2.3 Perfil para el cargo. Son los requisitos necesarios y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas demandadas por el puesto dentro de la ferretería: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.

5.2.4 Reclutamiento. Es el proceso de captación de personal para la vacante, Ferreservicios debe anunciar al mercado la disponibilidad del puesto y atraer candidatos cualificados que lo solicite.

5.2.5 Personal Interno o Externo. Una vez identificado la vacante y expuesto al mercado, tanto el personal interno como externo tienen derecho a la postulación de dicha vacante.

5.2.6 Selección. El objetivo de este proceso es seleccionar los candidatos más adecuados de acuerdo a sus actitudes y aptitudes. Con el fin de que pasen a la siguiente fase

5.2.7 Recepción Curricular. Una vez efectuada la primera preselección, ésta dará paso a la siguiente fase en la que se definirán los métodos a seguir por tal de seleccionar al candidato necesario.

5.2.8 Entrevista Inicial. Consiste en una conversación controlada o estructurada entre el candidato y la gerencia de Ferreservicios por tal de evaluar la adecuación del candidato en el trabajo.

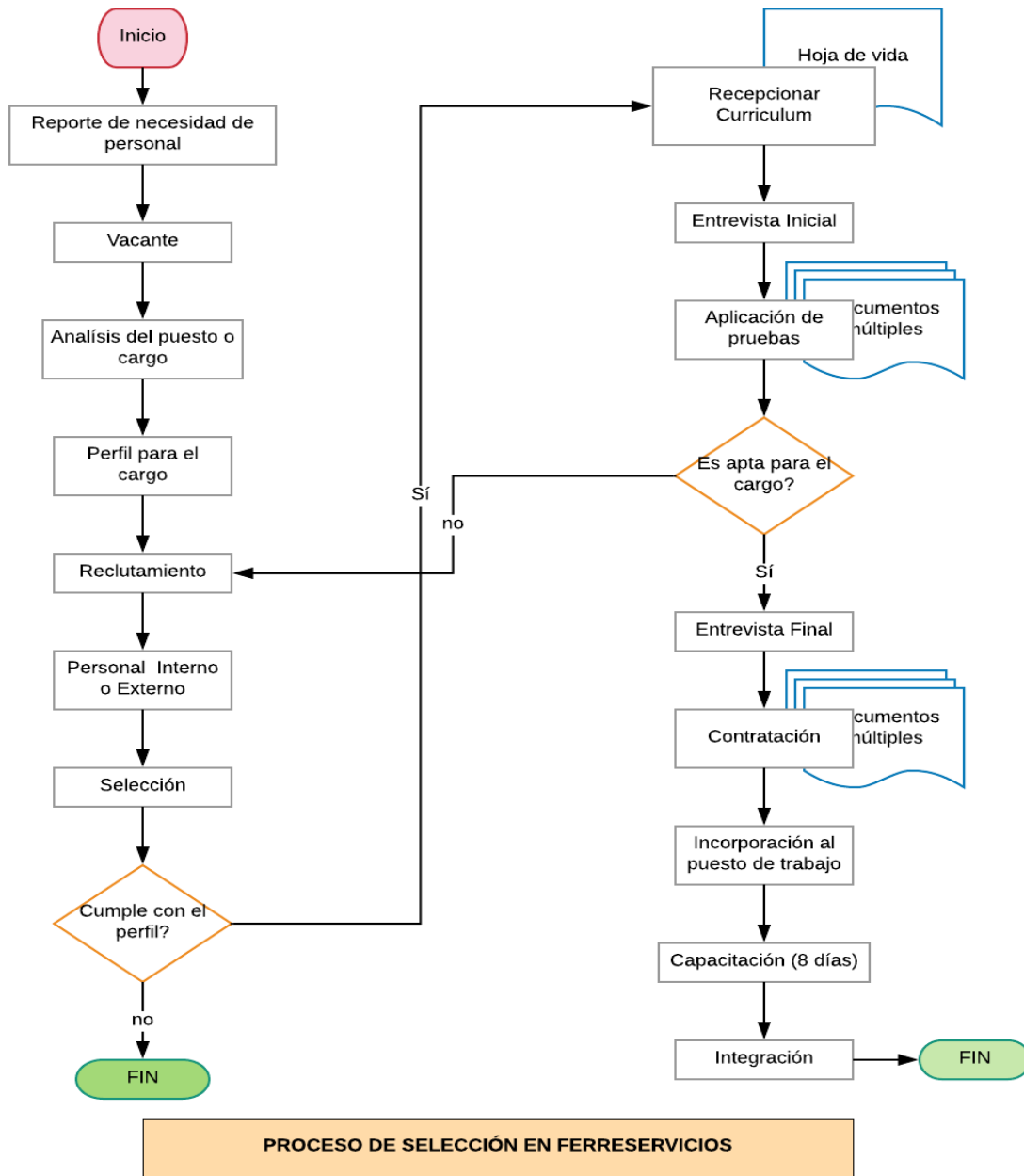
5.2.9 Aplicación de pruebas. El candidato será sometido a diferentes tipos de test; de conocimientos y psicotécnicas, lo cual permitirá a la administración evaluar las capacidades del candidato, y determinar si es apto o no para el cargo.

5.2.10 Entrevista Final. Realizada las pruebas de actitud y aptitud, el candidato seleccionado tendrá una entrevista final con la gerencia, donde se le explicará a modo resumen sus responsabilidades dentro de la ferretería.

5.2.11 Contratación. En esta etapa se le indicará al candidato seleccionado las condiciones del contrato laboral, sus derechos y obligaciones dentro de la ferretería, remuneración salarial y prestacional, también se le será indicado su horario laboral, y el proceso para la afiliación a la seguridad social.

5.2.12 Incorporación al puesto de trabajo. Una vez firmado el contrato laboral y afiliado a la seguridad social el empleado se incorpora a su lugar de trabajo y lleva a cabo todas las tareas en las que consiste su función o cargo.

Diagrama de flujo 1. *Fases del proceso de selección y contratación en Ferreservicios.*

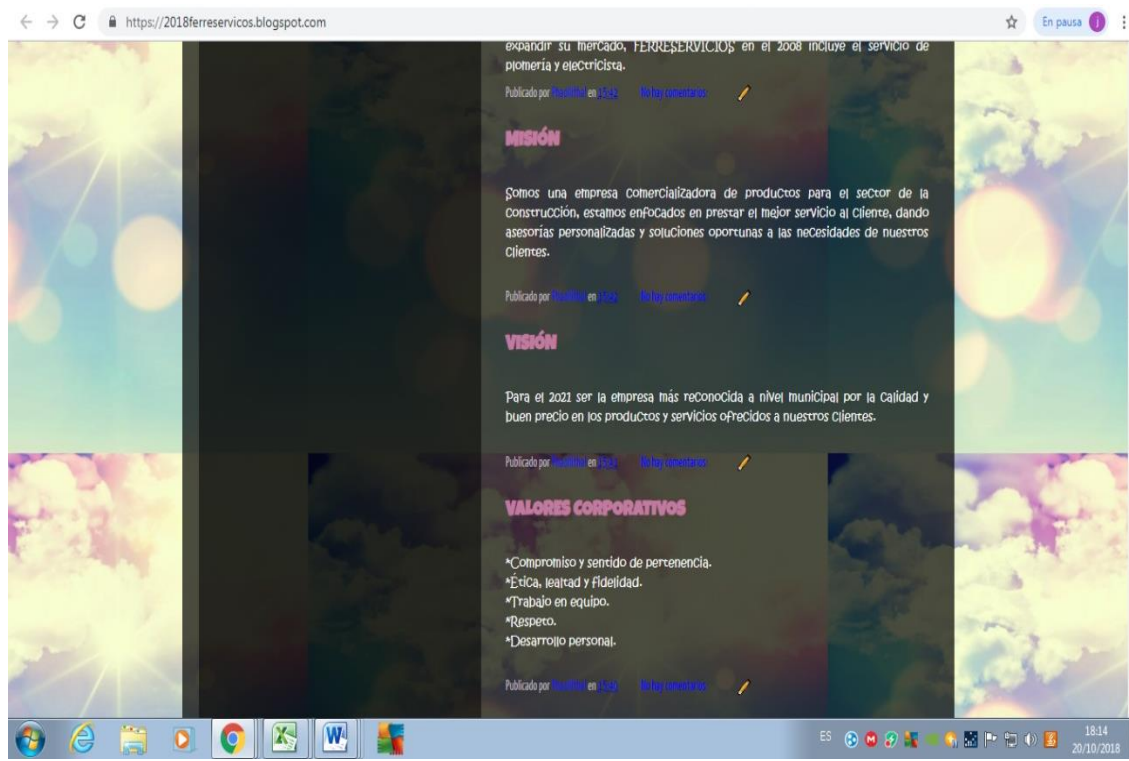


Fuente: Elaboración Propia

5.3 Blogger Para proceso de Inducción

Se implementó en Ferreservicios un Blogger para orientar los procesos de inducción del personal nuevo en la compañía, accediendo a la dirección:


<http://2018ferreservicios.blogspot.com/>



← → ↻ <https://2018ferreservicios.blogspot.com> ☆ En pausa 1

Publicado por [huelhul](#) en 15:41 [Blog](#) [Comentarios](#)


NUESTROS PRODUCTOS LÍDERES



https://2.bp.blogspot.com/-D1eFDIhSYtW8usEklKbII/AAAAAAAAAC0c/uGKAiCB316IXL_ArM4ZLr0t62tYqjaQCLcBGAs/s1600/cemento.jpg

ES 18:18 20/10/2018


← → ↻ <https://2018ferreservicios.blogspot.com> ☆ En pausa 1



https://2.bp.blogspot.com/-G1tpN56eCw/W8usE_HHnKJ/AAAAAAAAAC0Y/0c08usVLg2wZSLqzGmZAMMorBdN0gG7gCLcBGAs/s1600/IMPERMEABILIZANTE-ACRILICO-FIBRATADO-ACRIL-TECHO-POWER-6-AN%25CC%258305-BLANCO-19-L.jpg

ES 18:16 20/10/2018

← → ↻ <https://2018ferreservicios.blogspot.com/?zx=f29918f17a3b52e9> ☆ En pausa 1




Publicado por [huelhul](#) en 15:41 [Blog](#) [Comentarios](#)

[Página principal](#)


5.4 Manual de funciones

A partir del 1 de Noviembre de 2018 la empresa Ferreservicios contará con un manual de funciones para llevar el control de las actividades que tiene el personal que conforma su organización, este manual tiene como objetivo ser un instrumento de ayuda para el desarrollo del objeto social de la empresa, donde se delimitaran los campos de actuación de cada puesto de trabajo; el mismo Engloba el diseño y descripción de los diferentes cargos existentes en Ferreservicios estableciendo normas de coordinación entre ellos.


5.4.1 Manual de Funciones del Gerente.

		MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: SAT-D01	
				A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2018	
				VERSIÓN 1	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo		GERENTE.			
Dependencia		Área administrativa.			
Número de cargos		1.			
Nº		PROCEDIMIENTOS			
1		*Formular actividades con el objetivo de dar cumplimiento al objeto social de la empresa.			
2		*Realizar reuniones con el personal, con el fin de conocer como van los procesos mensuales y el cumplimiento de las metas en ventas.			
3		*Formular una estructura donde todo el equipo de trabajo tenga a su cargo responsabilidades específicas que se puedan medir a través de políticas y procedimientos monitoreados constantemente.			
4		*Proyectar nuevas metas en pro del cumplimiento del objeto social de la empresa, su misión y visión.			
5		*Dar instrucciones sobre la ejecución de cada uno de los cargos que realizan los empleados de la organización			
6		*Coordinar y orientar los procesos que se ejecutan en cada área de la organización, garantizando el cumplimiento de los mismos.			
7		*Tomar decisiones relacionadas con el desempeño de sus subordinados.			
8		*Evaluar los resultados en cada período, con el fin de establecer procesos de mejora continua.			
9		*Aprobar y firmar la emisión de cheques.			
10		*Revisar los cheques emitidos por diferentes conceptos.			
11		*Apoyar a la organización en todas las gestiones legales y reglamentarias.			
12		Propone los controles adecuados para eficiente utilización del tiempo y los recursos de cada área de la empresa.			
13		*Atiende peticiones quejas y reclamos del talento humano.			
14		*Encargado del proceso de compras de la organización.			
15		*Planeación de campañas promocionales.			
16		Atiende los requerimientos de los clientes			


5.4.2 Manual de Funciones del Contador.

		MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: SAT-D01	
				A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2018	
				VERSIÓN 1	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo		CONTADOR.			
Dependencia		Área administrativa.			
Número de cargos		1.			
Reporta a:		Gerente general			
Nº		PROCEDIMIENTOS			
1		*Procedimiento para el registro y verificación de Caja y Bancos.			
2		*Procedimiento para el registro y verificación de las Cuentas por Cobrar.			
3		*Procedimiento para el registro y verificación de la Cuenta de Inventario.			
4		*Procedimiento para el registro y verificación de Cuentas por Pagar.			
5		*Procedimiento para el registro y verificación de Ingresos.			
6		*Procedimiento de liquidación de nómina mensuales.			
7		*Procedimiento para preparación de Conciliación Bancaria.			
8		*Procedimiento para generar Estados Financieros.			
9		*Controlar todos los documentos contables que se originan de las transacciones diarias de la organización.			
10		*Manejo y actualización de todos los registros contables.			
11		*Preparar mensualmente los anexos de los Estados financieros.			
12		*Apoyar y asesorar la resolución de problemas en todas las áreas de la organización.			


5.4.3 Manual de funciones del área de ventas.

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SAT-D01
		A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2018
		VERSIÓN 1
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	VENDEDOR	
Dependencia	Área de ventas.	
Número de cargos	1.	
Reporta a:	Gerente general	
Nº	PROCEDIMIENTOS	
1	*Saludar amablemente y hacer sentir importante al cliente.	
2	*Prestar atención a las necesidades que los clientes exponen, para poder proporcionarles los productos que ellos requieren, tomando nota de ello manual o electrónicamente.	
3	*Llevar un control de las ventas del día, para poder entregar informes a su superior en el momento que el mismo lo requiera.	
4	*Realizar procesos de captación de clientes.	
5	*Dar a conocer a los clientes actuales promociones, obsequios y demás, con el fin de hacerlos sentir importantes y fidelizarlos.	
6	Conocer a fondo los productos y servicios que la organización ofrece a sus clientes, para así poder darles soluciones seguras a sus necesidades.	
7	*Estudiar las necesidades del sector, con el fin de detectar los productos demandados por los clientes que visitan la ferretería y que en el momento no hacen parte del portafolio de bienes y servicios ofrecidos por la compañía..	
8	*Estar en constante apredizaje de los beneficios para los cuales son dados cada uno de los productos ofrecidos por la ferretería.	
9	*Hacer una exhibición de productos estratégica.	
10	*Realizar limpieza del mostrador todos los días.	
11	*Verificar el cumplimiento de ventas diarias proyectado con las ventas reales realizadas.	

5.4.4 Manual de funciones del Cajero.

		MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: SAT-D01
				A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2018
				VERSIÓN 1
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO				
Nombre del cargo		CAJERO.		
Dependencia		Área administrativa.		
Número de cargos		1.		
Reporta a:		Gerente general		
Nº	PROCEDIMIENTOS			
1	*Al ingresar al local de la ferretería el cajero lo debe hacer sin dinero a su cargo para evitar malos entendidos.			
2	*Su ingreso a las instalaciones de la compañía es de 30 minutos antes de la apertura de la misma, con el fin de realizar un arqueo de caja y saber el valor en billetes y monedas que tiene disponible para trabajar, además de ello para verificar el funcionamiento de la caja registradora, rollo de papel, etc.			
3	*Durante el turno, verificar constantemente los registros de transacciones y el dinero que hay en caja.			
4	*Atender con amabilidad y cortesía a los clientes actuales de la ferretería.			
5	*Asesorar a los clientes cuando sea necesario. (Tener conocimiento de los productos de la ferretería).			
6	*Verificar las cantidad de ventas realizadas durante el día.			
7	*Verificar que la suma establecida en el documento que se firma al terminar la jornada laboral, corresponda al dinero que hay en caja.			
8	*Al finalizar su jornada laboral entregar la cantidad total del recaudo en efectivo, junto con los documentos que lo respaldan debidamente firmados y relacionados.			
9	*Cubrir los faltantes que se encuentren en el arqueo de caja de forma inmediata.			
10	*Dejar el dinero base en un cajón bajo llave.			

5.4.5 Manual de funciones de Bodega.

		MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: SAT-D01	
				A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2018	
				VERSIÓN 1	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo		BODEGUERO.			
Dependencia		Área administrativa.			
Número de cargos		1.			
Reporta a:		Gerente general			
Nº		PROCEDIMIENTOS			
1		*Verificación el estado de las mercancías almacenadas en la bodega.			
2		*Entregar de forma oportuna los pedidos solicitados por el vendedor de mostrador.			
3		*Recibir y verificar el estado de la mercancía que entrega el proveedor.			
4		*Organizar la mercancía almacenada en la Bodega.			
5		*Realizar inventarios cuando se requiera.			
6		*Reportar informe de pedidos a realizar al gerente, manteniendo el número de stock mínimo y máximo para cada uno de los productos de la ferretería.			
7		*Realizar brigadas de limpieza y desinfección de la bodega.			
8		*Reportar las deficiencias en los productos (Productos vencidos, en mal estado, productos de mala calidad, etc.)			
9		*Tener un comunicación continua con el personal de las demás áreas. (Ventas, contabilidad, administración).			
10		*Verificar que la rotación de los productos se haga de acuerdo a la fecha de antigüedad y vencimiento.			

5.5 Procesos y procedimientos de áreas

Los diagramas de flujos elaborados y presentados fueron realizados de acuerdo a la información obtenida de los colaboradores y empleados de la empresa.

Diagrama de flujo 2: Proceso de Venta.

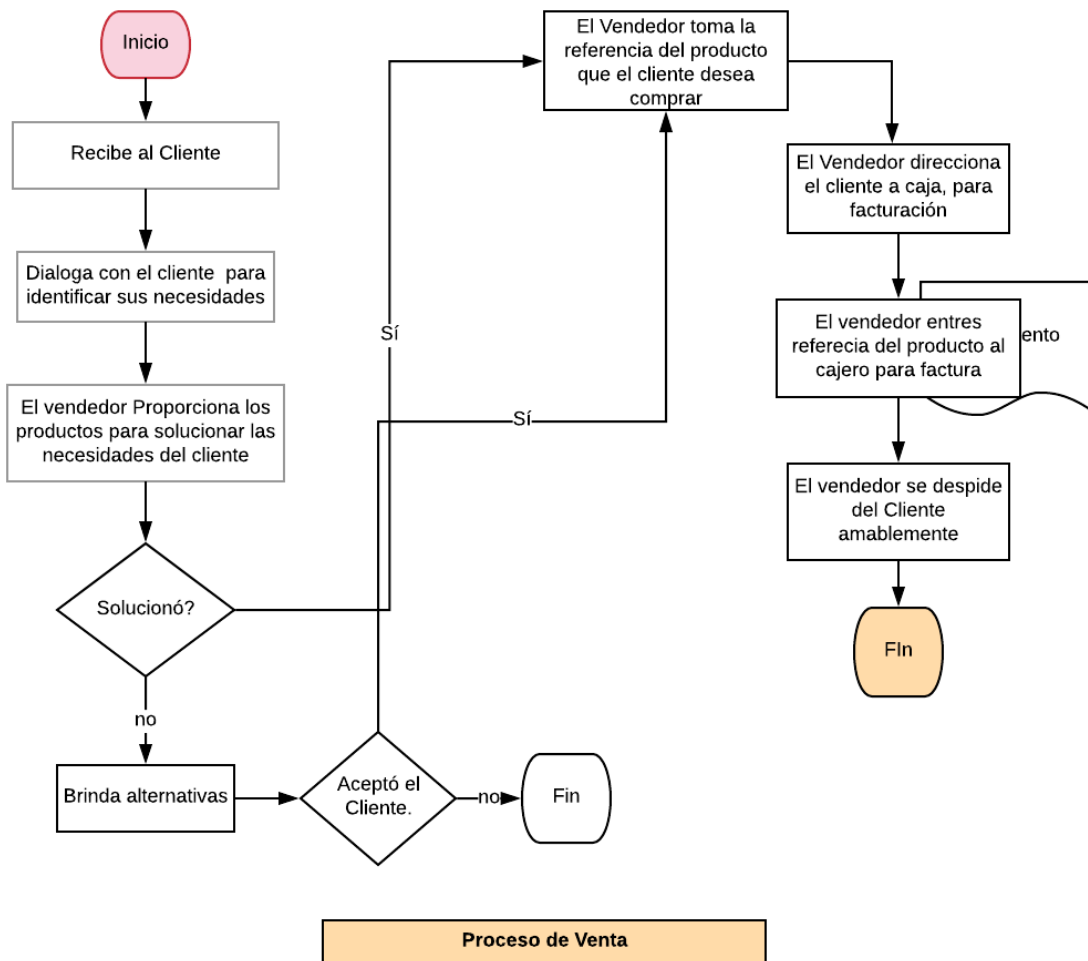


Diagrama de flujo 3: *Proceso de Caja.*

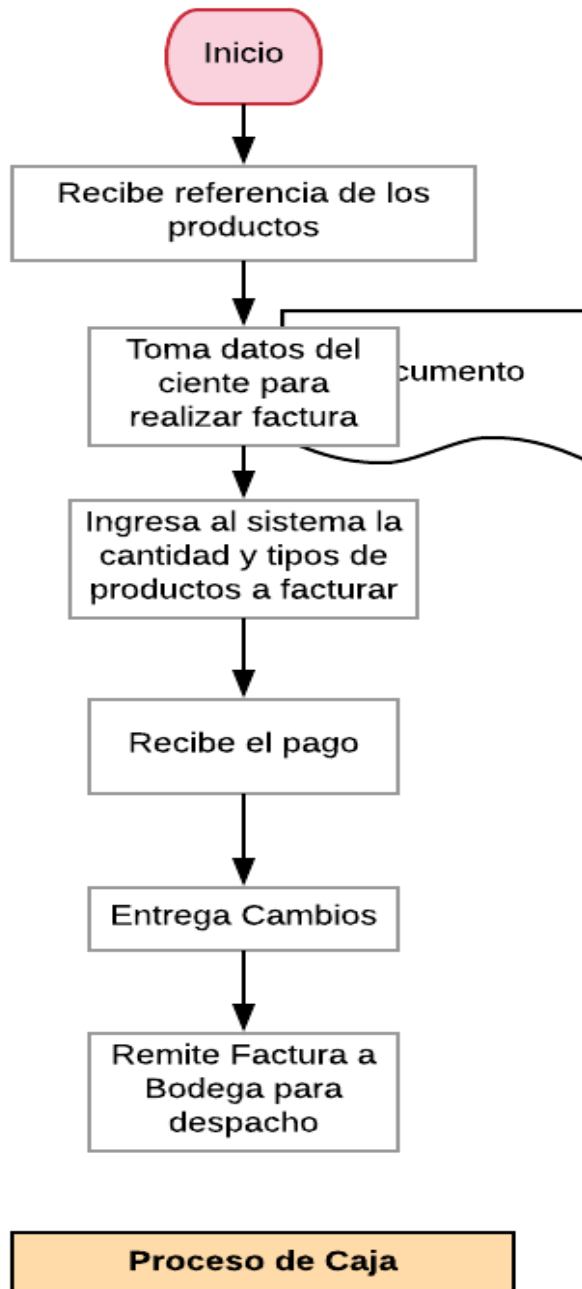


Diagrama de flujo 4: *Proceso de Bodega.*

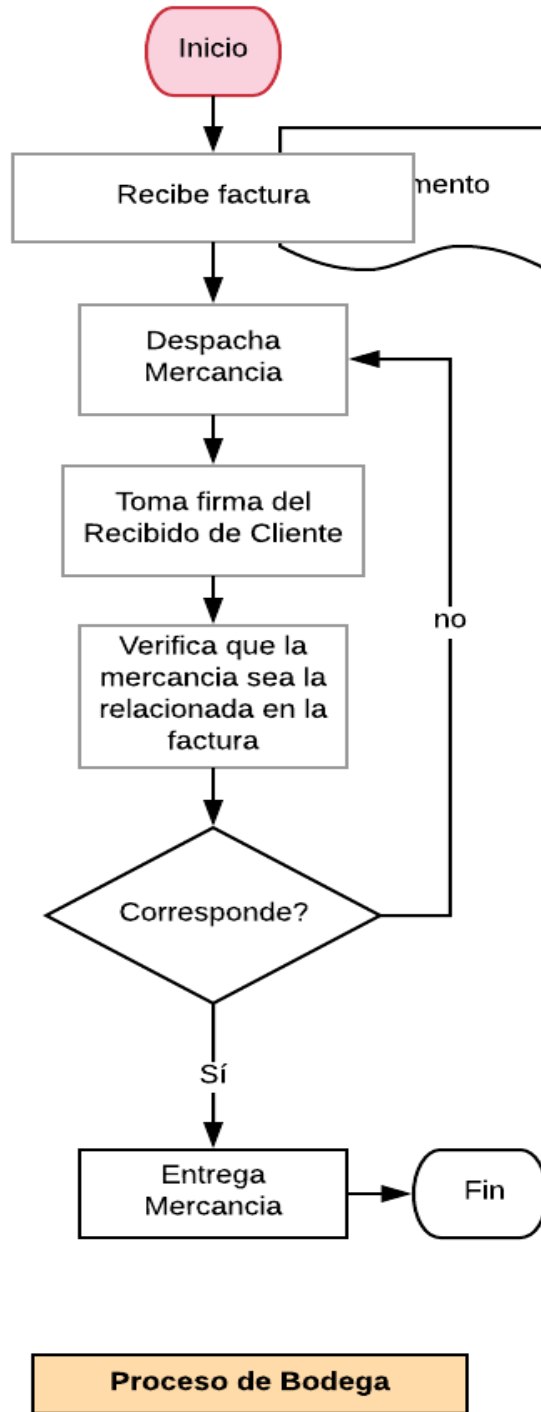
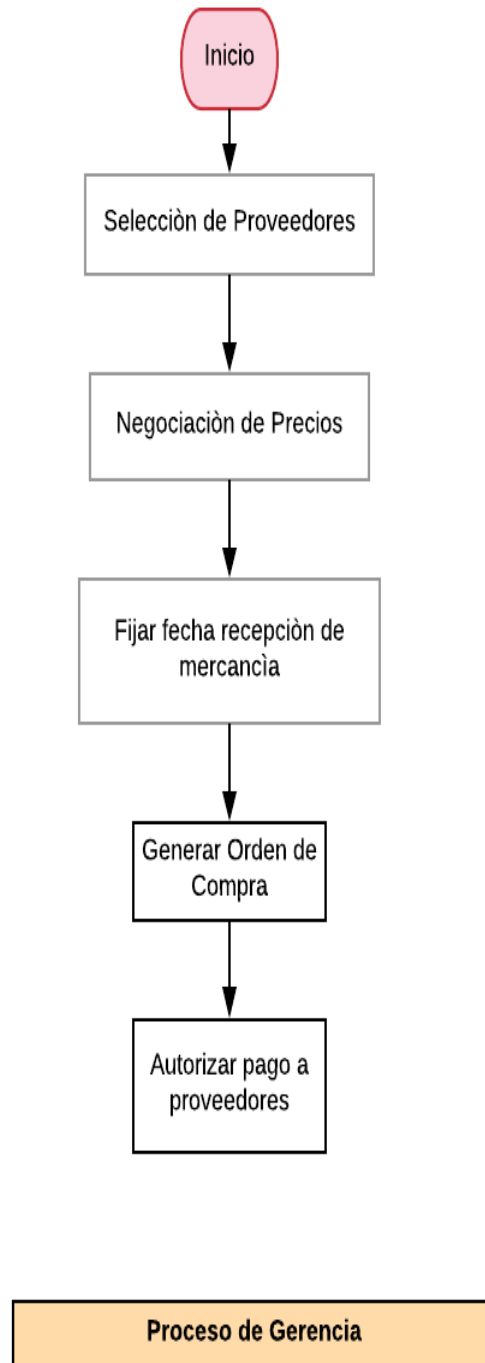


Diagrama de flujo 5: *Proceso de Gerencia.*



5.6 Formato de contrato de Ferreservicios

	FERRESERVICIOS S.A	MANUAL CALIDAD	
	CONTRATO LABORAL	Página de 1 a 3	Versión 1
		Noviembre 2011	

CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO INFERIOR A UN AÑO No_____

Nombre del trabajador:	Identificación:
Dirección del Trabajador:	Teléfono:
Labor u oficio a desempeñar:	Disponibilidad:
Lugar a desempeñar la labor:	Periodo de pago:
Salario básico mensual:	
Duración del Contrato:	Fecha inicio y terminación del Contrato:
Periodo de Prueba:	Terminación Periodo de Prueba:

Edgar Eduardo Caballero Rodríguez, identificado con cédula de ciudadanía No.91228944 (Actuando a nombre propio o como representante legal de Ferreservicios identificado con el NIT. No. 91228944-9), domiciliado en xxxxxxxxxxxx (municipio), quien en adelante se denominara EMPLEADOR y xxxxxxxxxxxx (nombre del trabajador) identificado con cédula de ciudadanía No. xxxxxxxx, residente en xxxxxxxxxxxx (municipio), quien en adelante se denominará TRABAJADOR, acuerdan celebrar el presente CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO, por un periodo de UN AÑO que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.-OBJETO: EI EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR, para xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (describir la actividad que se va a desarrollar) y los que se deriven de estas labores.

PARÁGRAFO.-EI TRABAJADOR acepta los cambios de labores decididos por el EMPLEADOR siempre que sus condiciones laborales se mantengan.

SEGUNDA.-INICIACIÓN Y JORNADA DE TRABAJO: El TRABAJADOR iniciará labores a partir de xxxxxxxxxxxx (día, mes, año), con una jornada laboral ordinaria de xxxxxxxxxxxx (b), que se podrán distribuir de la forma permitida por el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo.

TERCERA.-LUGAR DE TRABAJO: El lugar de trabajo será en xxxxxxxxxxxx (nombre y dirección del lugar de trabajo) de la ciudad de Bucaramanga, y puede ser modificado por acuerdo entre las partes, siempre que las condiciones laborales del trabajador no sufran desmejora o se disminuya su remuneración o le cause perjuicio.

CUARTA.-SALARIO: El TRABAJADOR devengará xxxxxxxxx M/C (\$xxxxxx), pagaderos en xxxxxxxxxxxx, que incluye la remuneración de los descansos dominicales y festivos.

QUINTA.-OBLIGACIONES: El TRABAJADOR deberá cumplir con las siguientes obligaciones: a) Colocar al servicio del EMPLEADOR su capacidad normal de trabajo, de manera exclusiva en el desempeño de las funciones encomendadas y en las labores conexas, según ordenes e instrucciones del empleador o sus representantes. b) Trabajar durante la vigencia del presente contrato única y exclusivamente al servicio del EMPLEADOR. c) Cumplir con la jornada de trabajo dentro de los turnos y horario señalado por el EMPLEADOR. d) Las demás consagradas en el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo.

SEXTA.-TRABAJO EXTRA, EN DOMINICALES Y FESTIVOS: El trabajo suplementario o en horas extras, así como el trabajo en domingo o festivo en los que deba concederse descanso, será remunerado conforme a la Ley, al igual que los respectivos recargos nocturnos. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado por el empleador o sus representantes, para efectos de su reconocimiento.

SÉPTIMA.-JUSTAS CAUSAS PARA DESPEDIR: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato, por cualquiera de las partes, las expresadas en los artículos 62 y 63 del Código sustantivo del Trabajo.

OCTAVA.-AVISO DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO: Cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato dando aviso a la otra con una anticipación mayor a treinta (30) días de la fecha de vencimiento del periodo

contratado. En caso de no producirse tal aviso, o de hacerlo en un término inferior al establecido, la parte que termina el contrato deberá a la otra, a título de indemnización, el equivalente a treinta (30) días de salario o proporcional al tiempo que falte.

NOVENA.-PRORROGA: Si el aviso de terminación unilateral del contrato no se da o se da con una anticipación menor a treinta (30) días el contrato se prorroga por un periodo igual al inicial, siempre que subsistan las causas que lo originaron y la materia del trabajo.

DECIMA. El presente contrato reemplaza y deja sin efecto cualquier otro contrato verbal o escrito, que se hubiera celebrado entre las partes con anterioridad.

DECIMA PRIMERA.- Cualquier modificación al presente contrato debe efectuarse por escrito y anexarse a este documento

Para constancia se firma por las partes, en la ciudad de **XXXXX** (municipio) a los **XXX** días del mes de **XXXXX** de 20**XXX**

EMPLEADOR

C. C. No.

TRABAJADOR

C. C. No.

5.7 Propuesta para escoger la persona encargada de aplicar las pruebas psicológicas.

Teniendo en cuenta que para el proceso de selección del personal se necesita de la presentación de unas pruebas psicológicas, se le propone a la entidad Ferreservicios contratar un profesional de psicología externo o una empresa de outsourcing que presten el servicio. Para que ésta se encargue de la búsqueda, evaluación y selección del personal más apto para cubrir las vacantes disponibles en Ferreservicios.

Para la empresa Ferreservicios tener el proceso de selección tercerizado tiene beneficios como:

- ✓ **Disminución de costos:** Se disminuye la rotación del personal, uno de los mayores gastos de las empresas, aumentando la productividad. Los gastos administrativo, (sueldo, prestaciones, papelería) disminuyen.
- ✓ **Concentración en tus tareas claves:** Permite concentrarte en tus objetivos organizacionales, cumplir tus metas y mejorar la rentabilidad de tu negocio.
- ✓ **Reducción del tiempo de contratación:** Conocen cuáles alternativas de reclutamiento debe utilizar para cada uno de los perfiles en los que trabajan y tienen experiencia y habilidad en evaluación del talento humano.
- ✓ **Reducción de riesgos:** posibilidades para validar la idoneidad, el buen comportamiento social y la seguridad del personal a ingresar en la ferretería.
- ✓ **Mejora en la calidad de los perfiles:** Gracias a la habilidad y experiencia del profesional, se podrá evaluar y construir adecuadamente el perfil del cargo, que se adapte a la realidad Ferreservicios.

Para mayor análisis del beneficio que tendría la empresa Ferreservicios contratando un tercero para la aplicación de las mismas. Se realiza una comparación de los costos que se genera teniendo un personal directo con Ferreservicios y los costos que se generan con un Tercero.

5.7.1 Costo de tener un profesional directo con la Ferreservicios.

Concepto	valor
Salario	1.000.000
Auxilio Transporte	88.211
Total Devengado	1.088.211,00
Pensión 12%	120.000
Arl (0,0522)	5.220
Caja Compensación 4%	40.000
Total Seguridad Social	165.220
Cesantías	90.647
Intereses Cesantías	10.882
Prima	90.647
Vacaciones	41.700
Total Prestaciones Sociales	233.878
Total Costo Mensual de Empleado	1.487.309

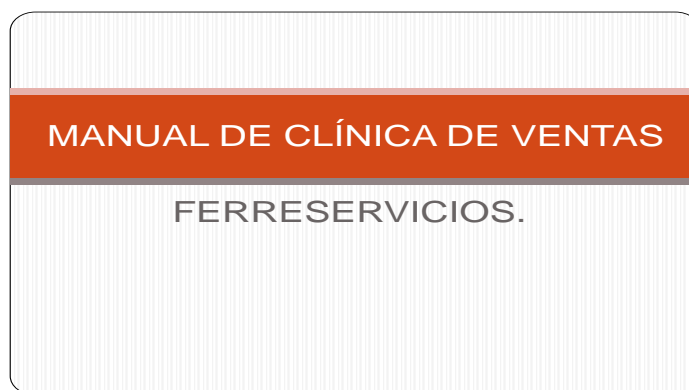
5.7.2 Costo proceso de selección tercerizado.

Personal Operativo		
Servicios	Costo por persona	Total costo por persona
Hoja de vida (bachiller, técnico)	25,000 + Iva	29.750,00
Reclutamiento		
Aplicación de pruebas Psicotécnicas	30,000 + Iva	35.700,00
Interpretación de Pruebas Psicotécnicas	40,000 + Iva	47.600,00
Entrevista por Competencia	45,000 + Iva	53.550,00
Informe de Selección	55,000 + Iva	65.450,00
Total Reclutamiento Personal Operativo		202.300,00
Personal Mando Medio		
Hoja de vida	35,000 + Iva	41.650,00
Reclutamiento		
Aplicación de pruebas Psicotécnicas	45,000 + Iva	53.550,00
Interpretación de Pruebas Psicotécnicas	55,000 + Iva	65.450,00
Entrevista por Competencia	65,000 + Iva	77.350,00
Informe de Selección	75,000 + Iva	89.250,00
Total Reclutamiento Personal Mando Medio		285.600,00
Personal Profesional		
Hoja de vida	45,000 + Iva	53.550,00
Reclutamiento		
Aplicación de pruebas Psicotécnicas	65,000 + Iva	77.350,00
Interpretación de Pruebas Psicotécnicas	75,000 + Iva	89.250,00
Entrevista por Competencia	90,000 + Iva	107.100,00
Informe de Selección	100,000 + Iva	119.000,00
Total Reclutamiento Personal Profesional		392.700,00
Visita Domiciliaria		
Urbana	70,000 + Iva	83.300,00
Rural	100,000 + Iva	119.000,00
Total costo Personal + Visita domiciliaría		
Personal operativo	hoja de vida + reclutamiento+visita Urbana	315.350,00
	hoja de vida + reclutamiento+visita Rural	351.050,00
Personal Mando Medio	hoja de vida + reclutamiento+visita Urbana	410.550,00
	hoja de vida + reclutamiento+visita Rural	446.250,00
Personal Mando Profesional	hoja de vida + reclutamiento+visita Urbana	529.550,00
	hoja de vida + reclutamiento+visita Rural	565.250,00

5.8 Programa de Entrenamiento.

A partir del 1 de noviembre de 2018. En Ferreservicios se implementó un Manual de Clínica de Ventas el cual sirve como programa de entrenamiento en habilidades tanto prácticas como técnicas, con el fin de mejorar el desempeño del personal al momento de ejecutar sus funciones diarias.

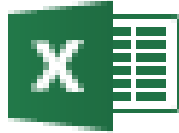
Dar doble clic sobre la diapositiva para visualizar el manual de clínica de ventas o verla en el blog: <https://2018ferreservicios.blogspot.com/>



5.9 Pruebas de Evaluación del Desempeño.

A partir del 1 de noviembre de 2018 en Ferreservicios se empiezan a manejar las pruebas de mejora continua 360, donde los superiores van a poder evaluar de forma constante el rendimiento de sus colaboradores independientemente del cargo e instaurar planes de mejoramiento teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las mismas por cada trabajador.

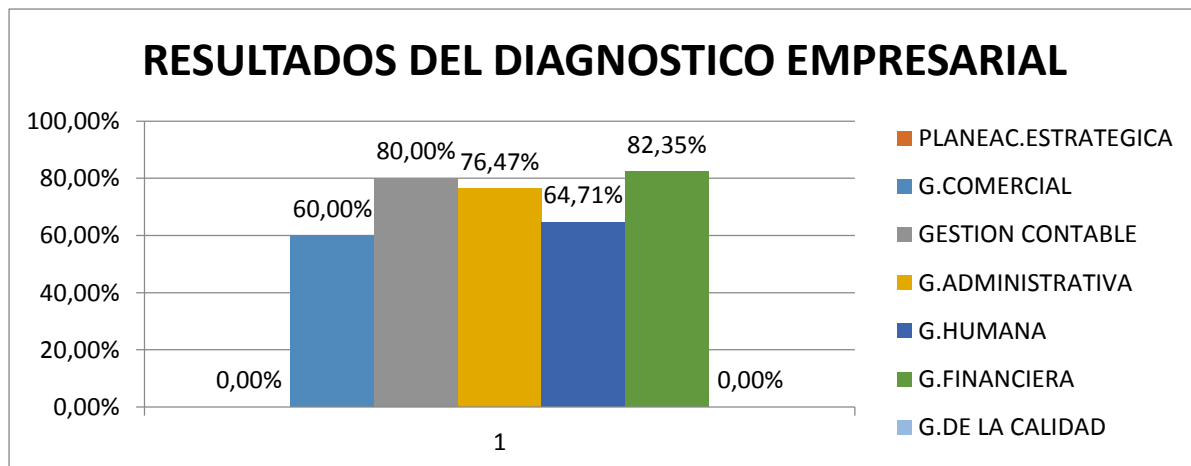
Dar doble clic en el icono de Excel para acceder a las pruebas de desempeño y mejora continua.



Pruebas-Desempeño o-MejoraContinúa...

6. DIAGNÓSTICO FINAL.

La empresa FERRESERVICIOS al inicio del proyecto no contaba con un proceso de selección, contratación, procesos y procedimientos del personal lo cual podía desencadenar una serie de errores, pérdidas de tiempo, un mal clima laboral y por ende perdidas económicas. Por causas como: no definir bien el perfil, mala selección y contratación para cubrir el puesto o la vacante que se busca suplir. Por lo tanto, la investigación y la puesta en marcha de este proyecto permitió a Ferreservicios y a sus interesados tener un conocimiento de la importancia que tiene el departamento de Recursos Humanos dentro de una organización, lo que conllevó al diseño e implementación de unos procesos y procedimientos en la ferretería, mitigando en un 64.71% la problemática y respondiendo favorablemente con voluntad a los objetivos propuestos obteniendo una satisfacción.



GESTION HUMANA

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE	
1	La empresa cuenta con definiciones claras (políticas) y se guía por pasos ordenados (procedimientos) para realizar la búsqueda, selección y contratación de sus trabajadores.	5	
2	En la búsqueda de candidatos para las vacantes, se tienen en cuenta los colaboradores internos como primera opción.	1	
3	Para llenar una vacante, se definen las características (competencias) que la persona debe poseer basado en un estudio del puesto de trabajo que se va a ocupar (descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño requerido).	5	
4	En la selección del personal se aplican pruebas (de conocimientos o capacidad, de valoración de las aptitudes y actitudes y de personalidad) por personas idóneas para realizarlas.	5	
5	En la selección del personal se incluye un estudio de seguridad que permita verificar referencias, datos, autenticidad de documentos, antecedentes judiciales, laborales y académicos, y una visita domiciliaria.	5	
6	La empresa cuenta con proceso de inducción para los nuevos trabajadores y de re-inducción para los antiguos.	5	
7	La empresa tiene un programa de entrenamiento en habilidades prácticas y técnicas, formación humana y desarrollo personal para el mejor desempeño de sus colaboradores.	5	
8	La empresa mide el impacto del entrenamiento en el desempeño del personal y se tiene una retroalimentación continua que permite seguir desarrollando el talento de las personas.	5	
9	Cada puesto de trabajo tiene definida la forma de medir el desempeño de la persona (indicador) lo cual permite su evaluación y elaboración de planes de mejoramiento.	5	
10	La empresa está alerta a identificar futuros líderes con alto potencial y colaboradores con desempeño superior.	1	
11	Se premia y reconoce el cumplimiento de las metas, especialmente cuando se superan.	1	
12	La planta, los procesos, los equipos y las instalaciones en general están diseñados para procurar un ambiente seguro para el trabajador.	3	
13	La empresa realiza actividades sociales y recreativas y busca vincular a la familia del trabajador en dichas actividades.	1	
14	El responsable de la gestión humana guía y acompaña a los jefes para desarrollar el talento de sus colaboradores, analizando no solo la persona sino los demás aspectos que influyen en el desempeño.	1	
15	La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia y compromiso.	2	
16	El trabajo en equipo es estimulado en todos los niveles de la empresa.	2	
17	La comunicación entre los diferentes niveles de personal de la compañía (directivos, técnicos, administrativos, otros) se promueve y es ágil y oportuna.	3	
PUNTAJE TOTAL		3,24	64,71%

CUADRO DE RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EMPRESARIAL			
No.	AREAS	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	-	0,00%
2	GESTIÓN COMERCIAL	3,00	60,00%
3	GESTIÓN CONTABLE	4,00	80,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3,82	76,47%
5	GESTIÓN HUMANA	3,24	64,71%
6	GESTIÓN FINANCIERA	4,12	82,35%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD	-	0,00%
PUNTAJE TOTAL		2,60	51,93%

Fuente: Elaboración Propia basada en Cámara de Comercio de Bogotá

7. RECOMENDACIONES.

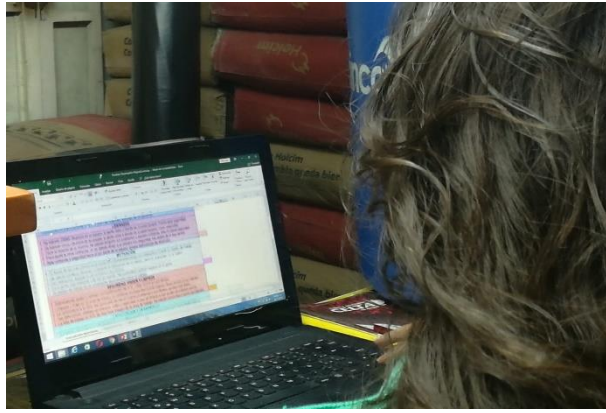
Después de haber desarrollado y obtenido los resultados del plan de intervención propuesto dentro la empresa Ferreservicios se recomienda lo siguiente:

- ✓ Revisar de manera periódica los manuales de funciones y procedimientos que se implementaron a la empresa con el fin de realizar su respectiva actualización, garantizando la productividad y eficiencia en las actividades que se ejecutan diariamente.
- ✓ Mantener en constante actualización las políticas de recursos humanos instauradas, con el objetivo de poder capturar las mejores alternativas de personal en los procesos de reclutamiento y a su vez, brindar a los trabajadores actuales las mejores condiciones en materia de bienestar e incentivos.
- ✓ Realizar convocatorias internas al momento en que se presente una vacante, con el fin de hacer sentir a los colaboradores importantes, mostrando interés en el crecimiento que los mismos puedan tener dentro de la organización.

- ✓ Estudiar la propuesta de contratación de un tercero para la aplicación de: pruebas de conocimiento, pruebas de valoración de las aptitudes y actitudes, personalidad, estudios de seguridad que permitan verificar referencias, datos, autenticidad de documentos, entre otros, para así garantizar que la organización vincule al personal idóneo y no ponga en peligro sus intereses seleccionando colaboradores de forma empírica sin garantías que dejen en claro quien está siendo contratado.
- ✓ Crear un programa de incentivos para los colaboradores que tengan bajo su responsabilidad el cumplimiento de metas en ventas, con el propósito de despertar en ellos una motivación más para dar lo mejor de sí en el desempeño de sus labores cotidianas.
- ✓ Diseñar eventos de integración y bienestar al trabajador en fechas especiales para ellos como: día de las madres, día de la mujer, día del niño, amor amistad, navidad, etc., donde el personal pueda compartir con su familia y pasar un momento agradable, pues un talento humano satisfecho en su trabajo es caracterizado por su sentido de pertenencia para con la organización y trabaja arduamente como si la compañía fuese suya.
- ✓ Actualizar el manual de clínica de ventas según los cambios que se hayan presentado en el mercado, para de esta forma lograr tener un personal destacado por su competitividad y efectividad en la obtención de resultados.

8. EVIDENCIAS SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO CON FERRESERVICIOS





ANEXOS

FERRESERVICIOS
NIT. 91228944-9

CERTIFICA

Que el docente investigador **Jorge Alberto Bravo Geney** integrante del Grupo de Investigación SERCONT de las Unidades Tecnológicas de Santander, y los estudiantes Angélica María Morales Ávila y Yuli Paola Vargas Jaimes diseñaron y ejecutaron la innovación empresarial denominada **Diseño de manual de procesos y procedimientos para la selección y contratación del personal de la empresa Ferreservicios**, durante el período 06 de agosto al 30 de noviembre del año 2018.

Esta innovación en la gestión empresarial de tipo organizacional generó un nuevo modelo de operación para la empresa.

FERRATERIA
FERRESERVICIOS
Edgar Eduardo Caballero R.
NIT. 91.228.944-9
Calle 29 No. 6-56 Tel: 6381156

Edgar Eduardo Caballero Rodríguez
Representante Legal
CC. 91228944

Anexos:

Certificado Cámara de comercio actualizado

RUT vigente

CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

CERTIFICADO GENERADO A TRAVÉS DE LAS VENTANILLAS
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: BUCARAMANGA, 2018/09/10 HORA: 10:43:1
8544249

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: JDIY11B5E4

LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE
VERIFICAR EL CONTENIDO Y CONFIABILIDAD, INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM
OPCIÓN CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN CITADO
EN EL ENCABEZADO. ESTE CERTIFICADO, QUE PODRÁ SER VALIDADO POR UNA ÚNICA VEZ,
CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE
SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.

CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL DE:
CABALLERO RODRIGUEZ EDGAR EDUARDO

ESTADO MATRICULA: ACTIVO

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CON FUNDAMENTO
EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

EL PRIMER JUEVES HÁBIL DE DICIEMBRE DE ESTE AÑO, SERÁ ELEGIDA LA JUNTA
DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA POR AFILIADOS.
LA INSCRIPCIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS DEBE HACERSE DURANTE LA SEGUNDA
QUINCENA DEL MES DE OCTUBRE DE 2018. PARA INFORMACIÓN DETALLADA PODRÁ
DIRIGIRSE A LA OFICINA PRINCIPAL, AL CORREO ELECTRÓNICO ELECCIONES2018@CAMARADIRECTA.COM, O PODRÁ OBTENER INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB
WWW.CAMARADIRECTA.COM

C E R T I F I C A

FECHA DE RENOVACIÓN: MARZO 09 DE 2018
GRUPO NIIF: GRUPO III. MICROEMPRESAS

C E R T I F I C A

MATRICULA: 05-053036-01 DEL 1996/02/26
NOMBRE: CABALLERO RODRIGUEZ EDGAR EDUARDO
CEDULA DE CIUDADANIA : 91228944
NIT: 91228944-9

DIRECCION COMERCIAL: Calle 29 No. 6-58 Lagos III
MUNICIPIO: FLORIDABLANCA - SANTANDER
TELEFONO1: 6381156
TELEFONO2: 3112515862
EMAIL : veragrave69@hotmail.com

NOTIFICACION JUDICIAL
DIRECCION: Calle 29 No. 6-58 Lagos III
MUNICIPIO: FLORIDABLANCA - SANTANDER
TELEFONO1: 6381156
TELEFONO2: 3112515862

Signature Not Verified

CABALLERO RODRIGUEZ EDGAR EDUARDO

EMAIL : veragrave69@hotmail.com

ACTIVOS : 74.422.800

C E R T I F I C A
CIIU-CODIFICACION ACTIVIDAD ECONOMICA

ACTIVIDAD PRINCIPAL : 4752 COMERCIO AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA,
PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

C E R T I F I C A
MATRICULA ESTABLECIMIENTO: 51969 DEL 1996/02/26
NOMBRE: FERRETERIA FERRESERVICIOS
FECHA DE RENOVACION: MARZO 09 DE 2018
DIRECCION COMERCIAL: Calle 29 No. 6-58 Lagos III
MUNICIPIO: FLORIDABLANCA - SANTANDER
TELEFONO: 6381156
E-MAIL: veragrave69@hotmail.com
ACTIVIDAD PRINCIPAL : 4752 COMERCIO AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA,
PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

C E R T I F I C A
EL COMERCIANTE ES AFILIADO A LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA DESDE:
2015/07/24

C E R T I F I C A
QUE EL MATRICULADO TIENE LA CONDICIÓN DE PEQUEÑA EMPRESA DE ACUERDO CON LO
ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 1 DEL ARTICULO 2 DE LA LEY 1429 DE 2010.

C E R T I F I C A
PROCEDENCIA DE LOS ANTERIORES DATOS: QUE LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TOMADA
DIRECTAMENTE DE LOS FORMULARIOS DE MATRICULA DILIGENCIADOS POR EL COMERCIANTE.
EXPEDIDO EN BUCARAMANGA, A 2018/09/10 10:42:58 - REFERENCIA OPERACION 8544249

LOS ACTOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ DÍAS HÁBILES
DESPUÉS DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN, SIEMPRE QUE, DENTRO DE DICHO TERMINO, NO
SEAN OBJETO DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN ANTE ESTA ENTIDAD, Y / O
DE APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

PARA EFECTOS DEL CÓMPUTO DE LOS TÉRMINOS LOS SÁBADOS NO SON DÍAS HÁBILES EN
LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA.

EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE CONCEPTOS FAVORABLES DE USO DE SUELO,
NORMAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD.

CABALLERO RODRIGUEZ EDGAR EDUARDO

IMPORTANTE: LA FIRMA DIGITAL DEL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA CONTENIDA EN ESTE CERTIFICADO ELECTRONICO, SE ENCUENTRA EMITIDA POR UNA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN ABIERTA AUTORIZADA Y VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY 527 DE 1999.

EN EL CERTIFICADO SE INCORPORAN TANTO LA FIRMA MECÁNICA QUE ES UNA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FIRMA DEL SECRETARIO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, COMO LA FIRMA DIGITAL Y LA RESPECTIVA ESTAMPA CRONOLÓGICA, LAS CUALES PODRÁ VERIFICAR A TRAVÉS DE SU APLICATIVO VISOR DE DOCUMENTOS PDF.

NO, OBSTANTE SI USTED EXPIDIÓ EL CERTIFICADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL PUEDE IMPRIMIRLO DESDE SU COMPUTADOR CON LA CERTEZA DE QUE FUE EXPEDIDO POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE VERIFICAR, POR UNA SOLA VEZ, SU CONTENIDO INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM OPCION CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN EL ENCABEZADO DEL PRESENTE DOCUMENTO. EL CERTIFICADO A VALIDAR CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.



