



DIAGNOSTICO DE AUDITORIA SOBRE LOS INDICES DE ROTACION DEL PERSONAL
BANCO FALABELLA

ALEXANDRA CASTILLO MESA
MARIA FERNANDA PEDRAZA
LAURA NATALIA ACERO CAÑON

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN COSTOS Y AUDITORIA
BOGOTA, COLOMBIA
Noviembre de 2015



DIAGNOSTICO DE AUDITORIA SOBRE LOS INDICES DE ROTACION DEL PERSONAL
BANCO FALABELLA

ALEXANDRA CASTILLO MESA
MARIA FERNANDA PEDRAZA
LAURA NATALIA ACERO CAÑON

Trabajo de grado para optar por el título de
TECNOLOGO EN COSTOS Y AUDITORIA

Asesor Técnico: OSCAR MAURICIO CORREDOR - Contador Público

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN COSTOS Y AUDITORIA

BOGOTA, COLOMBIA

Noviembre de 2015

Nota de aceptación del Trabajo de Grado titulado

Diagnóstico de auditoría sobre los índices de rotación del personal Banco Falabella

Presidencia del Jurado

Como autoras certificamos que en este Trabajo de grado para optar al título de tecnólogo en costos y auditoria, poseemos totalmente todos los derechos incluido el Derecho de la propiedad intelectual, siendo este trabajo escrito completamente de nuestra invención, el cual utilizaremos de forma exclusiva y nadie más puede utilizarlo sin la debida autorización. En la creación de este escrito, no hemos vulnerado los derechos de terceros por lo cual no existirán reclamaciones o acciones sobre derechos de autor y asumimos convenientemente la responsabilidad y a su vez queda exonerada la **Corporación Universitaria Minuto de Dios.**

Autoras: Alexandra Castillo Mesa
María Fernanda Pedraza
Laura Natalia Acero Cañón

Bogotá, D.C. Noviembre de 2015

Agradecimientos

En primer lugar agradecemos a Dios por la vida y la salud que nos a regalado estos años, por que gracias a él nos permitió conocernos y así crear un gran equipo de trabajo y una inseparable amistad que hemos cultivado día a día; a nuestras familias por su apoyo en este proceso desde que ingresamos a la universidad hasta la realización de esta proyecto de grado.

Agradecemos al profesor Oscar Mauricio Corredor por sus asesorías y oportunas correcciones brindándonos sus conocimientos y haciendo de este trabajo un buen proyecto en donde se ve reflejado lo aprendido en el transcurso de la carrera.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	
2. Planteamiento del problema.....	2
3. Antecedentes y contextos.....	2
4. Objetivos	
4.1 Objetivo general.....	3
4.2 Objetivos específicos.....	3
5. Justificación.....	4
6. Marco	
6.1 Marco Teórico.....	4
6.2 Marco Histórico.....	6
7. Metodología.....	10
8. Descripción del proceso.....	10
9. Riesgos Inherentes.....	14
10. Programas de Auditoria.....	15
11. Aplicación de programas.....	16
11.1 Cuestionario.....	16
11.2 Encuestas.....	20
12. Diagnóstico de auditoria.....	26
13. Recomendaciones.....	27
14. Conclusiones.....	28
15. Papeles de trabajo.....	29
16. bibliografía.....	63

INDICE DE ANEXOS

11.2 PAPELES DE TRABAJO

ANEXO 1: *Descripción puesto de trabajo*

ANEXO 2: *Descripción puesto de trabajo*

ANEXO 3: *Relación de documentos de Ingreso*

ANEXO 4: *Requisición de personal*

ANEXO 5: *Exámenes médicos*

ANEXO 6: *Políticas de selección*

ANEXO 7: *Comunicados convocatorias*

ANEXO 8: *Contrato de trabajo*

ANEXO 9: *Declaración de afiliación*

ANEXO 10: *Solicitud de carnet*

ANEXO 11: *Apertura de cuenta*

ANEXO 12: *Documentos entregados a contratación*

ANEXO 13: *Programa de entrenamiento*

ANEXO 14: *Certificado de capacitación*

ANEXO 15: *Cronograma de novedades*

ANEXO 16: *Planilla de autoliquidación*

ANEXO 17: *Desprendible de nomina*

ANEXO 18: *Autorización de descuento*

ANEXO 19: *Pausas Activas*

ANEXO 20: *Control de asistencia*

ANEXO 21: *Malla de turno*

ANEXO 22: *Cuestionario de retiro*

ANEXO 23: *Actividades de bienestar*

ANEXO 24: *Encuestas de clima laboral*

ANEXO 25: *Contrato de trabajo*

INTRODUCCION

En este trabajo nos proponemos revisar a través de un diagnóstico de auditoría realizada en el área de gestión humana en la empresa BANCO FALABELLA ubicada en la ciudad de Bogotá, acerca de los índices de rotación, debido que es una variable importante en la gerencia, ya que nos permite analizar en cada una de las áreas el porqué de la rotación de personal y de esta manera asesorar a los funcionarios encargados para que ellos tomen decisiones para poder bajar este indicador.

Summary

In this work we propose, To check across a diagnosis of audit realized in the area of human management In the company bank falabella located in the city of bogota, It brings over of the indexes of rotation, Due to that is an important variable in the management, Since it allows us to analyze in each of the areas the bacause of the job turnover, in this way advise the in charge civil servants in order that they take decisions to be able to lower this indicator

DIAGNOSTICO DE AUDITORIA SOBRE LOS INDICES DE ROTACION DEL PERSONAL BANCO FALABELLA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El alto grado de rotación en la planta de personal afecta el normal rendimiento de las organizaciones dado que los cambios constantes inesperados en los cargos generan demoras en la oportunidad de cumplimiento de los procesos, demanda mayor grado de revisión y supervisión por parte de los responsables de las áreas generadoras de información, se afecta la calidad de la información y se generan sobrecostos en todos los campos. Adicionalmente en las evaluaciones de control interno la alta rotación puede interpretarse como una debilidad en el ambiente de control y por lo tanto sugieren la implementación de medidas preventivas y correctivas que conlleven a minimizar la rotación y por tanto los sobrecostos. Según el último cierre de indicadores del banco Falabellase observa un incremento en la rotación al pasar al mes de JULIO a un 6,3% frente el mes anterior que mostro un 4,2%.

Las causas de esta situación pueden ser variadas y se podrían darse por la falta de claridad y control en los procesos de selección, contratación, capacitación, compensación y bienestar, razones por las cuales se requiere un diagnóstico desde auditoria con el fin de asesorar a los funcionarios encargados de cada una de las áreas que conforman la Gerencia de Gestión Humana para que tomen decisiones al respecto que conduzcan a la disminución de las causas que motivan los altos indicadores de rotación de personal.

2. ANTECEDENTES Y CONTEXTO

A pesar de que en el banco Falabella se han realizado auditorias en el área de gestión humana, estas han tenido un enfoque hacia los procesos de contratación y compensación, dejando de lado una auditoria enfocada a los índices de rotación de personal por lo cual se desconocen las debilidades, dificultades y riesgos, para su adecuado tratamiento. En atención a estos antecedentes se pretende abordar en el presente trabajo la auditoria como herramienta para el control de la gestión de los recursos humanos.

En los últimos años se aprecian determinados factores que condicionan la actividad de las organizaciones, destacándose la internacionalización de los negocios, el auge de la innovación tecnológica, de la informática y la comunicación. Las empresas han respondido a estos factores con la aplicación de estrategias y filosofías tales como: nuevos sistemas de dirección, búsqueda de la excelencia, sistemas de satisfacción al cliente y calidad total, precisando un cambio en la forma de conducir al talento Humano de la organización. La Auditoría de Gestión de Recursos Humanos (GRH) constituye una herramienta de vital apoyo a la Gerencia de la organización con el fin de controlar los procesos de Recursos Humanos. En el presente trabajo se muestran las etapas correspondientes a los procedimientos y se aplicaran metodologías para el desarrollo de Auditorías de GRH, logrando identificar las principales debilidades que se manifiestan en estos procesos en las empresas donde se ha desarrollado. (Zaldívar, 2009, p.6-10)

3. OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico de auditoría, sobre los índices de rotación del personal del banco Falabella correspondientes al I semestre del 2015

4. OBJETIVO ESPECIFICO

4.1 Analizar los procesos más críticos mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría en las áreas que conforman la Gerencia de Talento humano.

4.2 Observar la eficiencia de los procesos y validar los tiempos de entrega de la documentación al área de contratación.

4.3 Validar que el contenido de la capacitación se encuentre acorde al cargo requerido y que los tiempos sean los establecidos

4.4 Evidenciar que el área de compensación de cumplimiento adecuado a las obligaciones laborales derivadas del contrato de trabajo.

4.5 Examinar el cumplimiento de las políticas establecidas por el área de bienestar.

5. JUSTIFICACION

El motivo por el cual se requiere realizar un diagnóstico desde la auditoría es la validación de los procesos de cada una de las áreas de la Gerencia de Gestión Humana para identificar las oportunidades de mejora que existen y emitir un informe con destino a las personas encargadas de la Gerencia de Talento Humano, contribuyendo a la adopción de medidas de acción que reduzcan tanto los índices de rotación y por consecuencia los altos costos de (selección, contratación, capacitación, compensación y bienestar) en el mediano plazo, que redunde en un aumento en la productividad de la organización y más eficiencia en los recursos.

6. MARCOS

6.1 MARCO TEORICO

La palabra Auditoría viene del latín auditorius y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír y revisar cuentas, pero debe estar encaminado a un objetivo específico que es el de evaluar la eficiencia y eficacia con que se está operando para que, por medio del señalamiento de cursos alternativos de acción, se tomen decisiones que permitan corregir los errores, en caso de que existan, o bien mejorar la forma de actuación.

Algunos autores proporcionan otros conceptos pero todos coinciden en hacer énfasis en la revisión, evaluación y elaboración de un informe para el ejecutivo encaminado a un objetivo.

Tipos de Auditoría

Entre los principales enfoques de Auditoría tenemos los siguientes:

Financiera	{ Veracidad de estados financieros. Preparación de informes de acuerdo a principios contables.
Operacional	{ Evalúa la eficiencia. Eficacia. Economía. De los métodos y procedimientos que rigen un proceso de una empresa.
Sistemas	{ Se preocupa de la función informática.
Fiscal	{ Se dedica a observar el cumplimiento de las leyes fiscales.
Administrativa Analiza:	{ Logros de los objetivos de la Administración. Desempeño de funciones administrativas.
Calidad Evalúa:	{ Métodos. Mediciones. Controles de los bienes y servicios.
Social	{ Revisa la contribución a la sociedad así como la participación en actividades socialmente orientadas

6.2 MARCO HISTORICO

Fundada en 1889 por una familia descendiente de italianos. Propiedad de S.A.C.I. Falabella, esta opera bajo el concepto de tiendas por departamentos ubicadas en Argentina, Chile, Colombia y Perú, posicionándose en el mercado como la más grande e importante de Suramérica, además cuenta con más de 65.000 trabajadores.

Historia

Su origen se remonta a 1889, cuando nace como la primera gran sastrería en Chile bajo el mando de Salvatore Falabella. Posteriormente se incorpora Alberto Solari, quien le da un gran impulso a la tienda incorporando nuevos productos y locales de venta. Su primer local fuera de Santiago de Chile se construye en Concepción en 1962. Crea su tarjeta de crédito, CMR Falabella, en 1980.



Primera tienda Falabella en Santiago de Chile.

Producto de su expansión, también ha entrado a otros negocios a través de sus filiales:

- Negocio de servicios financieros a través de Banco Falabella en Chile, Perú y Colombia.
- Supermercados (Tottus en Chile y Perú).
- Tiendas para el equipamiento y mejoramiento del hogar (Sodimac, Sodimac Constructor, HOMY, Homecenter Sodimac Corona, Dicico y Maestro , con presencia en Chile, Perú, Colombia, Argentina, Uruguay y Brasil).
- Fabricación de vestuario e inversiones inmobiliarias en centros comerciales (50 % de Mall Plaza, 45 % en Plaza Vespucio, ambos en Chile y 100 % de Malls del Perú).
- En 1997 Falabella abre su primera agencia de turismo, Viajes Falabella. Actualmente la empresa cuenta con más de 37 sucursales a lo largo de Chile y sucursales en Perú, Colombia y Argentina.

Adicionalmente en 1999 adquiere el 20 % de Farmacias Ahumada (que tiene presencia en Chile, Perú y México). En Chile compite con otras grandes tiendas como Ripley Corp. S.A. y Paris (esta última es su principal rival).

Su expansión hacia el exterior se inicia en Argentina con una filial en Mendoza (1993). En 1995 ingresa al mercado peruano con la adquisición de la cadena Saga. Falabella tiene actualmente 42 tiendas en Chile, 12 tiendas en Argentina (Mendoza, Rosario, Córdoba, San Juan, 3 en Provincia de Buenos Aires y cinco en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y 15 en Perú (Lima, Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Piura, Cajamarca e Ica). Además, en noviembre de 2006 inauguró su primer local en Colombia, en el Centro Comercial Santafé de Bogotá. A mediados de mayo de 2007 abrió sus puertas al noroccidente de la capital colombiana, en el centro comercial Plaza Imperial (SUBA), donde en un área de 10 000 mts² atiende a sus clientes. Los planes de expansión de la cadena contemplan la apertura de ocho tiendas más en los próximos cinco años, Medellín abierta al público el 9 de noviembre de 2007 en el centro comercial San Diego y otra en la misma ciudad abrió sus puertas en 2008. En 2009 se abren las puertas de otros locales en la capital colombiana ubicados en el barrio Modelia, en el centro comercial Hayuelos hacia el noroccidente de la ciudad, en Unicentro, en el centro comercial Bima (actualmente este Falabella ya no existe), en el centro comercial Galerías en la localidad de Chapinero y el primero en el sur de la ciudad en el nuevo centro comercial Centro Mayor, este último inaugurado el 26 de marzo de 2010.

Bethia posee el 12,5 % de Falabella. La compañía es controlada por las familias Solari, Cúneo y Del Río, todas ellas chilenas.

Muy conocidas son sus campañas publicitarias, entre las que destacan "Belleza, 100 % actitud" protagonizada por Cecilia Bolocco, ex Miss Universo chilena, 7 días fantásticos (Desde el 2006 se eliminó el límite de los 7 días dejándolo solo en Días fantásticos), las OfertAhorros, Rebajas sobre rebajas, Pascua feliz para todos, protagonizada por la modelo argentina Valeria Mazza, entre otras.

Además, cuenta con un programa de fidelización de clientes llamado CMR Puntos, que depende de CMR, su administradora de créditos.

El 17 de mayo de 2007, Falabella acuerda su fusión con D&S para formar la compañía de retail más grande de Chile, pero un fallo del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia del 31 de enero de 2008 rechazó la operación, dando como argumentos fundamentales el que de concretarse, la fusión produciría un enorme cambio en la estructura de mercado, creándose una empresa que sería el actor dominante en el retail integrado y todos sus segmentos y una disminución sustancial y duradera en las condiciones de competencia del mercado que iría en perjuicio de los consumidores.

En noviembre de 2010 abre su nueva tienda en el centro comercial Parque Arboleda (Parque Arauco) de la firma chilena en la ciudad de Pereira en Colombia, proyectando este almacén por departamentos como el nuevo líder en la región.

¹En 2012 la Subtel acepta la solicitud hecha por Falabella para convertirse en Operador Móvil Virtual inaugurando durante el primer trimestre de 2012 dicho servicio. En el segundo trimestre del mismo año, la cadena abre otra tienda en Bogotá, en el Centro Comercial Titán Plaza.

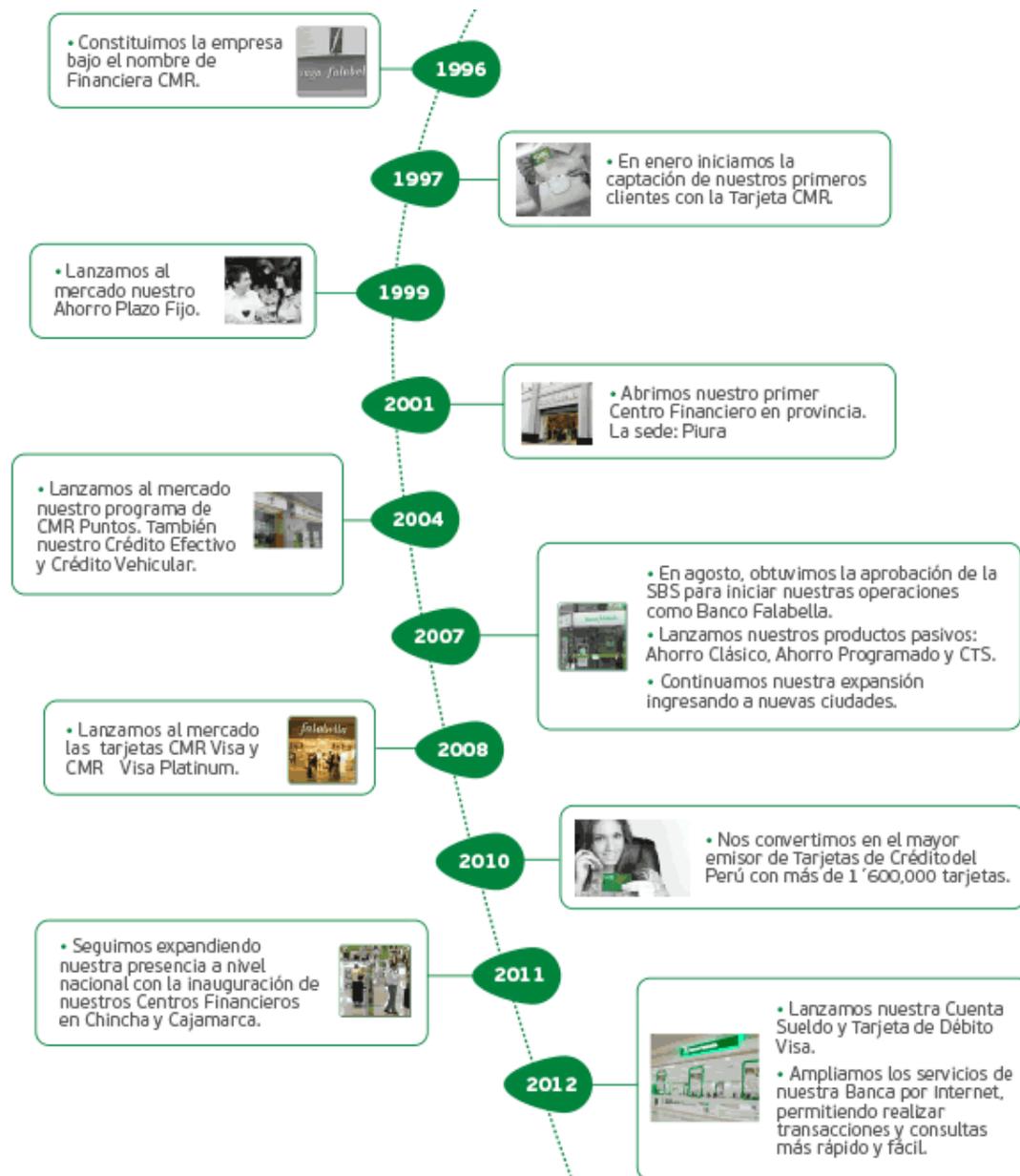
Ciudad de Bucaramanga, en el nuevo centro comercial Parque Caracolí & Bulevard del Parque, de Parque Arauco. En Perú en mayo 2013 abrió una multitienda en el C.C. Plaza Norte. 7 y en Chile a mediados del segundo semestre inicia una marcha blanca de una nueva compañía de celulares llamado Móvil Falabella que están sus primeras sucursales en el Mall Plaza Vespucio y Mall Plaza Oeste. Adicionalmente cuenta con una amplio portafolio de servicios entre los cuales se encuentra Viajes Falabella y Seguros Falabella, este último con un crecimiento anual aproximado del 53 %.

En abril de 2014 se lanza la quinta colección de Basement por Kate Moss.

A principios de mayo de 2014 se anunció que la modelo Gisele Bündchen se convertiría en modelo de la marca, dejando de lado a Valeria Mazza solo para las promociones navideñas de fin de dicho año. Así mismo se lanzó su primera campaña titulada "Blue", basada en tonos azules y ropa ligera para primavera - verano.¹⁰

En agosto de 2015, Falabella inaugura la tienda número 100 en América Latina, situada en Lima, Perú en el centro comercial Real Plaza del Centro cívico.

¹ Tomado de página Banco Falabella



² Tomado del banco Falabella

7. METODOLOGIA

La metodología a utilizar se desarrolla mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría como el análisis, inspección, observación, indagación, teniendo como base los objetivos específicos de analizar los procesos y actividades que desarrollan cada una de las áreas que conforman el área de gestión humana, selección, contratación, capacitación, compensación, planes de bienestar, con el propósito que al final se pueda emitir un diagnóstico técnicamente sustentado en los papeles de trabajo, en la aplicación de programas de auditoría, en cuestionarios de cumplimiento, elaboración de matrices de riesgo y evaluación del control interno.

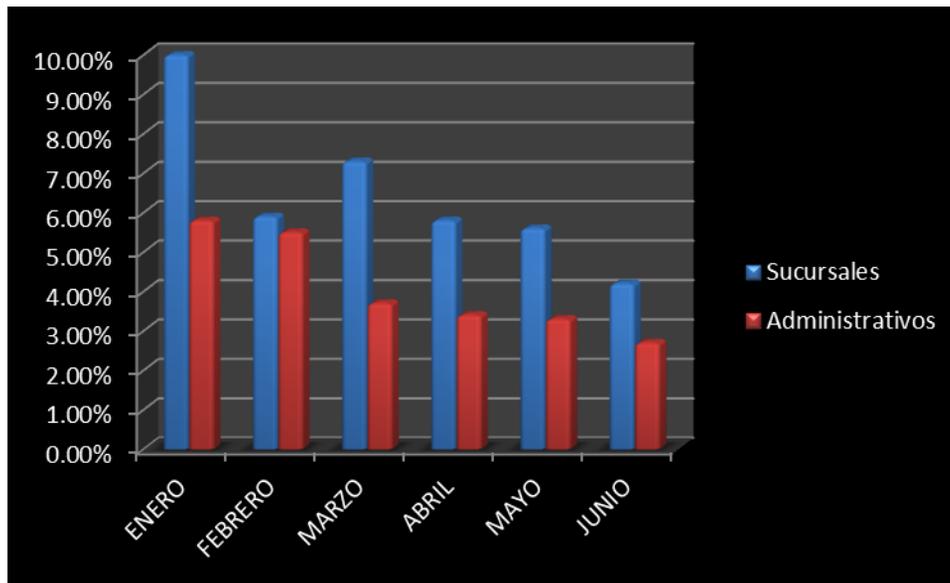
Rotación Sucursales 1 semestre 2015	
ENERO	10.00%
FEBRERO	5.90%
MARZO	7.30%
ABRIL	5.80%
MAYO	5.60%
JUNIO	4.20%



Rotación administrativos 1 semestre 2015	
ENERO	5.80%
FEBRERO	5.50%
MARZO	3.70%
ABRIL	3.40%
MAYO	3.30%
JUNIO	2.70%



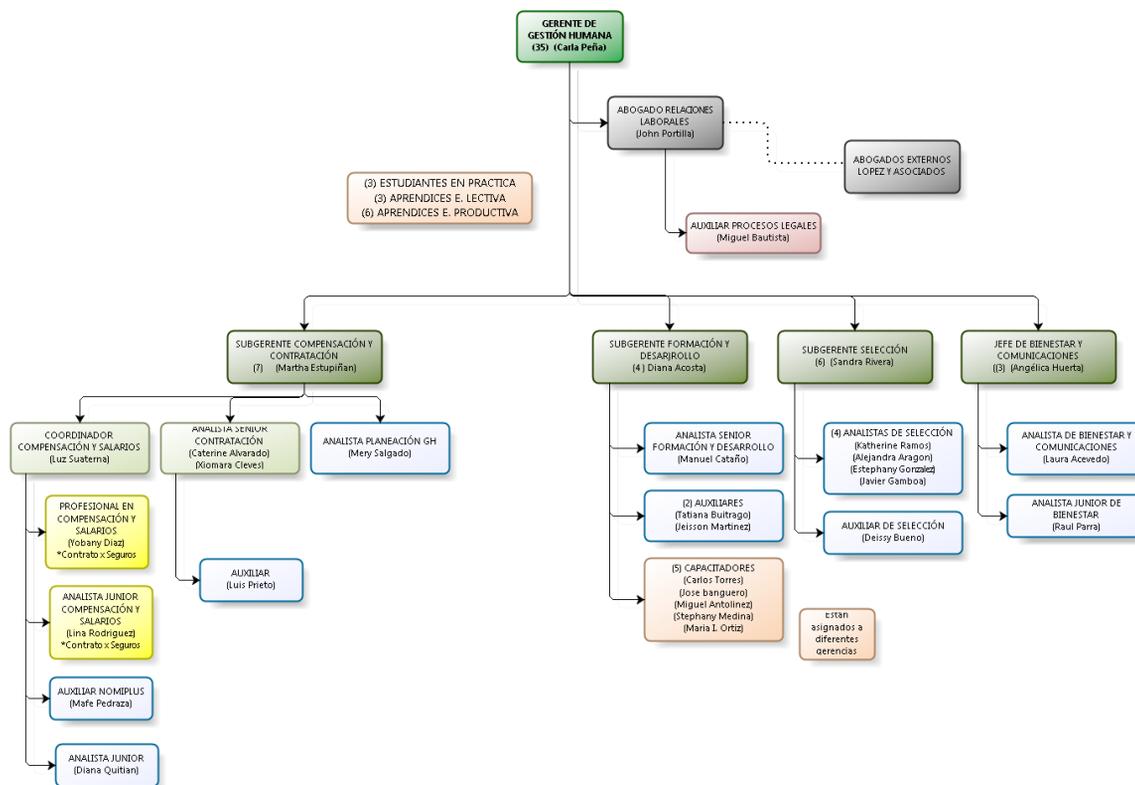
Rotación Sucursales Vs Administrativos 1 semestre 2015		
Mes	Sucursales	Administrativos
ENERO	10.00%	5.80%
FEBRERO	5.90%	5.50%
MARZO	7.30%	3.70%
ABRIL	5.80%	3.40%
MAYO	5.60%	3.30%
JUNIO	4.20%	2.70%



8- DESCRIPCION DEL PROCESO

DESCRIPCION GERENCIA DE GESTION HUMANA

El área de gestión humana tiene la capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado del recurso humano el cual permite el desarrollo de los objetivos propuestos por la organización logrando el cumplimiento de las metas planteadas.



Principales procesos:

Área de selección:

Los procedimientos de selección de personal tienen como objetivo evaluar las características y circunstancias de los candidatos a un puesto de trabajo para elegir entre una multitud a la persona que más se adapte al perfil profesional que necesita la empresa para cubrir dicho cargo. Se elige la persona cuyo perfil se ajuste a las características del puesto solicitado.

Realización de pruebas:

Los candidatos que han superado la fase anterior suelen ser convocados para que se les realicen las pruebas de ingreso. El primer paso es una entrevista preliminar para establecer un primer contacto, aunque lo normal es que se pase directamente a la realización de las pruebas.

Los principales tipos de pruebas que se suelen llevar a cabo son test psicotécnicos con los que se determinan las aptitudes y la personalidad del candidato, pruebas profesionales relacionadas con el cargo a desempeñar.

Entrevistas

Como resultado de las pruebas anteriores se logra reducir el número de candidatos al cargo a una cantidad más óptima. Llegados a este punto se procede a conocerlos de forma individual atendiéndoles en una entrevista personal. El objetivo es corroborar que la información que se ha obtenido sobre el candidato en las pruebas anteriores es correcta. Además, las entrevistas son utilizadas para conocer la disposición de los candidatos al puesto de trabajo una vez que se le ha proporcionado más información sobre el mismo (tareas a realizar, horario, salario, etc.).

Existen distintos tipos de entrevistas y se debe elegir la que mejor se adapte a las necesidades: individuales, en grupo (se atiende a varios entrevistados a la vez), en panel (varios entrevistadores y un solo entrevistado), estructuradas (con un guion), no estructuradas, etc.

Fase final

Tras la fase de entrevistas el número de candidatos se reduce al mínimo exponente, por lo que ha llegado el momento de elegir a la persona o al grupo de personas que se incorporarán a la empresa. Para ello, ha de tenerse en cuenta toda la información recopilada durante las tres fases anteriores y ser lo más objetivo posible.

Una vez tomada la decisión, muchas empresas realizan un examen médico y, si se supera, se producirá la incorporación, que inicialmente puede tener un periodo de prueba y una fase de acogida y adaptación que interesa que sea lo más breve posible.

Proceso de contratación

El proceso de contratación es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses y derechos tanto el trabajador como la empresa

Proceso de formación

“Es un proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional. Desarrollando las competencias necesarias en el desempeño de su trabajo para participar y ayudar en el desarrollo y crecimiento de la empresa en el cambiante y competitivo mundo de los negocios de la actualidad.

La Formación y Capacitación de los Recursos Humanos constituye una evidente Ventaja Competitiva de las organizaciones, en la medida en que este proceso se desarrolle ajustándose con precisión a las necesidades e intereses de la Organización.

El proceso de formación es vital para la planificación de la sucesión y del desarrollo del liderazgo dentro de las organizaciones. Cuando estos elementos figuran en la planeación estratégica de la empresa se evita el desgaste de los recursos humanos.

Compensación

Las organizaciones ofrecen compensaciones a sus empleados por los servicios prestados, es decir, por el tiempo, intelecto y capacidad física que ponen a disposición mientras que podrían realizar en

su lugar otra actividad. La compensación no sólo se refiere al aspecto monetario, sino que también incluye otros incentivos o beneficios no monetarios que complementan la remuneración económica.

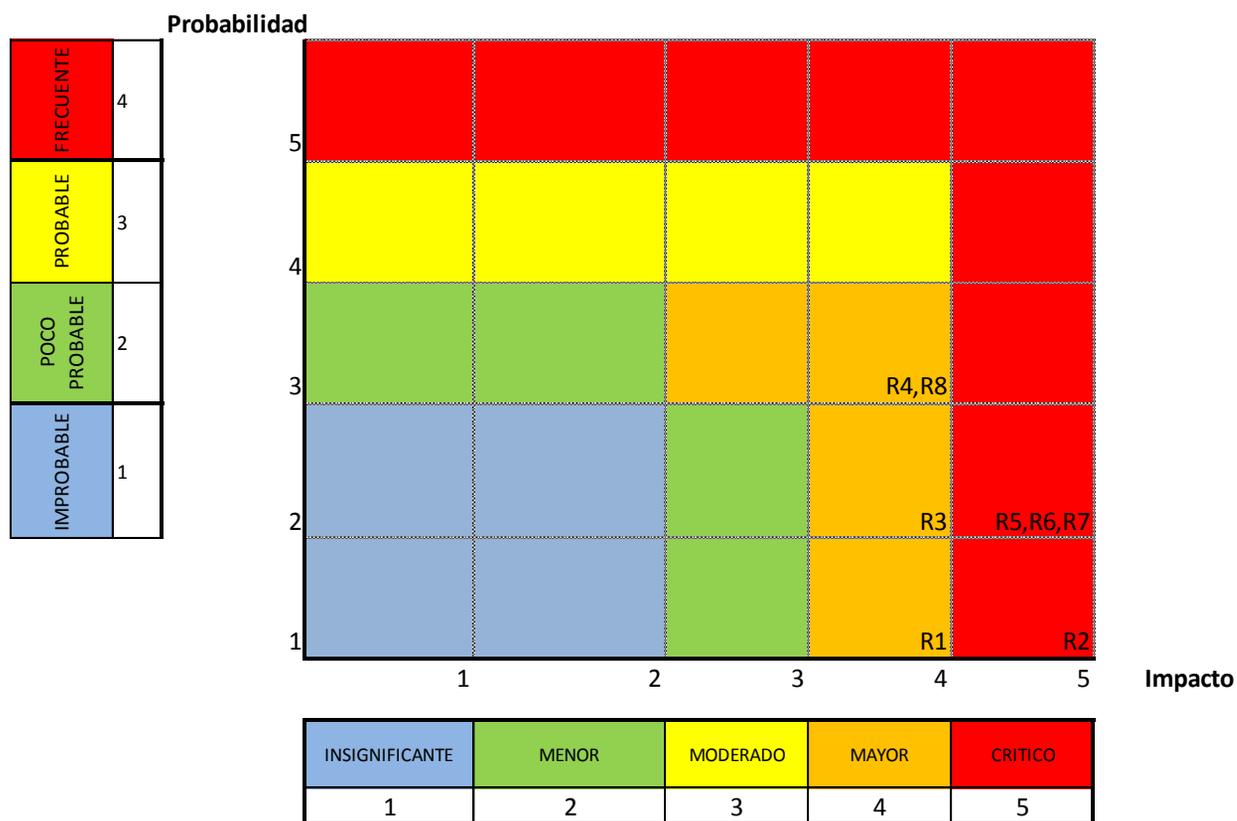
Cabe destacar que el empleado está dispuesto a continuar su relación laboral con la organización mientras le resulte conveniente, es decir que sienta que lo que recibe a cambio de su trabajo sea justo y acorde a sus necesidades. La compensación en este sentido juega un papel fundamental en el compromiso racional del trabajador ya que es el motivador extrínseco por excelencia y es determinante en cuanto a permanencia del mismo en la organización.

Bienestar

Es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la organización

9- RIESGOS INHERENTES

Riesgo Inherente	Probabilidad	Impacto
1- Seleccionar una persona que no cumpla con el perfil requerido	1	4
2- No realizar las afiliaciones a seguridad social	1	5
3- No cumplir con el cronograma de capacitación	2	4
4- No pagar novedades de nomina en el tiempo establecido	3	4
5- Personal laborando más de 48 horas semanales sin remuneración de horas extras	2	5
6- No dar el tiempo completo para la hora de almuerzo y break	2	5
7- Funcionarios que lleven más de 10 días de trabajo sin descansos	2	5
8- No realizar actividades de bienestar	3	4



RIESGOS	CONTROLES	PERIODICIDAD	TIPOS DE CONTROLES			
			AUTOMATICO	MANUAL	PREVENTIVO	DETECTIVO
1-Personal que no cumple con el perfil requerido	1- Los analistas de selección debe analizar de manera rigurosa los aspirantes al cargo	Semanal		X	X	
2-Personal sin afiliaciones a seguridad social	2. los analistas de contratación deben validar que se hallan realizado las afiliaciones pertinentes a cada trabajador	Mensual		X		X
3-Incumplimiento en el cronograma de capacitación	3. realizar un seguimiento por parte del area de capacitacion con el fin que el cronograma se cumpla en un 100%	Diario		X	X	
4-No pago de novedades de nomina	4. Realizar procesos disciplinarios a los gerentes de cada sucursal que no reporten a tiempo las novedades	Mensual	X	X	X	
5-Laborar mas de lo establecido por la ley	5. Dimencionar la malla aseguran los descansos del personal	Diario		X		X
6-No otorgar el tiempo completo para la hora de almuerzo y break	6. Realizar seguimiento por parte de gestion humana de que los funcionarios tengan su hora de almuerzo y break	Diario		X		X
7-No descansar de acuerdo a lo que exige la ley	6. Realizar seguimiento por parte de gestion humana de que los funcionarios tengan su hora de descanso	Diario		X	X	
8-No realizar actividades de bienestar	7. Realizar un cronograma que tenga actividades de bienestar sin afectar la operación	Semanal		X	X	

10-PROGRAMAS DE AUDITORIA

BANCO FALABELLA S.A PROGRAMA DE AUDITORIA: GESTION HUMANA 1 SEMESTRE DEL 2015	
OBJETIVO GENERAL: Realizar un diagnostico de auditoría, sobre los índices de rotación del personal del banco Falabella correspondientes al 1 semestre del 2015	
Auditoría proceso de selección	
Solicitar una muestra de hoja de vida, con el fin de validar el perfil requerido Indagar si hay un formato indicando los documentos requeridos para los aspirantes Verificar si existe un formato de requisición de documentos Corroborar si existe un control referente a los exámenes médicos y estudios de seguridad Validar si los procesos de selección se realizan de manera transparente	
Auditoría proceso de contratación	
Observar que en el contrato de trabajo se encuentren estipuladas todas las condiciones acordadas Solicitar el documento donde certifica que la persona contratada toma la decisión donde afiliarse Solicitar documentos donde certifica que la persona recibió su Carnet de funcionario Solicitar documento donde certifica que la persona abrió su cuenta	
Auditoría proceso de formación	
Solicitar registros de el plan de formación de cada puesto, certificados de formación, o similares Solicitar evidencia documentada del método de evaluativo a cada empleado de la organización Verificar planes o metodología para dar la capacitación a los empleados de la organización Solicitar evidencia documentada de los resultados del personal capacitado	
Auditoría proceso compensación	
Verificar el cronograma donde relacionan las fechas de pago de nomina y corte de novedades Solicitar evidencia documentada de los pagos de seguridad social de los empleados por parte de la organización Solicitar evidencia documentada del pago de incapacidades y licencias remuneradas a los empleados Solicitar evidencia documentada de los descuentos aplicados a los empleados	
Auditoría proceso Bienestar	
Observar evidencia de las jornadas de pausas activas realizadas por parte de los empleados Solicitar control de asistencia diario verificar el manejo de mallas de turnos Verificar si existe alguna encuesta de retiro Verificar si se realizan actividades de bienestar que mejoren el clima laboral Verificar si realizan encuestas de clima laboral	
Preparado por: Alexandra Castillo - Maria Pedraza	Fecha 22-10-2015
Revisado por: Laura Acero	Fecha 22-10-2015

11- APLICACIÓN DE PROGRAMAS

11.1 CUESTIONARIO

BANCO FALABELLA S.A CUESTIONARIO DE AUDITORIA: GESTION HUMANA 1 SEMESTRE DEL 2015		
BANCO FALABELLA S.A		
Realizar un diagnostico de auditoría, sobre los índices de rotación del personal del banco Falabella correspondientes al 1 semestre del 2015		
La auditoria que estamos realizando es de gestión, examina en forma detallada cada aspecto operativo del área por lo que en la determinación del alcance se debe considerar: logro de los objetivos de institucionales, estructura organizativa, participación individual de cada empleado, verificación del cumplimiento de la normatividad general y específica, evaluación de la eficiencia. El siguiente cuestionario se realiza con el fin de identificar los procesos del área de gestión Humana.		
Auditoria proceso de selección	CUMPLIMIENTO (SI/NO)	EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
¿Se tiene en cuenta el perfil requerido basado en las actividades establecidas por la empresa?		
¿Manejan un formato indicando los documentos requeridos para los aspirantes?		
¿Existe un formato de requisición de documentos?		
¿Esta establecido un control referente a los exámenes médicos y estudios de seguridad que realizan?		
¿Garantizan que el proceso se realice de manera transparente?		
Auditoria proceso de contratación	CUMPLIMIENTO (SI/NO)	EVIDENCIAS Y OBSERVACION
¿En el contrato de trabajo se encuentra estipuladas todas las condiciones acordadas?		
¿Existe un documento donde certifica que la persona contratada toma la decisión donde afiliarse?		
¿Existe un documento donde certifica que la persona recibió su Carnet de funcionario?		
¿Existe un documento donde certifica que la persona apertura su cuenta?		
Auditoria proceso de formación	CUMPLIMIENTO (SI/NO)	EVIDENCIAS Y OBSERVACION
¿Existen registros de plan de formación de cada puesto, certificados de formación, o similares?		
¿Existe evidencia documentada del método de evaluativo a cada empleado de la organización?		
¿Existen planes o metodología para dar la capacitación a los empleados de la organización ?		
¿Existe evidencia documentada de los resultados del personal capacitado?		
Auditoria proceso compensación	CUMPLIMIENTO (SI/NO)	EVIDENCIAS Y OBSERVACION
¿Existe un cronograma donde relacionan las fechas de pago de nomina y corte de novedades?		
¿Existe evidencia documentada de los pagos de seguridad social de los empleados por parte de la organización?		
¿Existe evidencia documentada del pago de incapacidades y licencias remuneradas a los empleados?		
¿Existe evidencia documentada de los descuentos aplicados a los empleados?		
Auditoria proceso Bienestar	CUMPLIMIENTO (SI/NO)	EVIDENCIAS Y OBSERVACION
¿Existe evidencia de las jornadas de pausas activas realizadas por parte de los empleados?		
¿Existe un control de asistencia?		
¿Se maneja mallas de turnos?		
¿Existe alguna encuesta de retiro?		
¿Se realizan actividades de bienestar que mejoren el clima laboral?		
¿Se realizan encuestas de clima laboral?		

BANCO FALLABELLA S.A INFORME DE AUDITORIA PAPELES DE TRABAJO 1 SEMESTRE 2015				
Nº	Selección:	Cumplimiento (SI/NO)	Evidencias y Observaciones	Referenciación papel de trabajo
1	¿ Se tiene en cuenta el perfil requerido basado en las actividades establecidas por la empresa?	SI	Se evidencia que existen descripciones de puesto de trabajo, sin embargo algunas no se encuentran actualizadas	EE001 - EE002
2	¿Manejan un formato indicando los documentos requeridos para los aspirantes?	SI	Se evidencia que manejan un documento y en el están relacionados todos los papeles que debe presentar el aspirante al cargo	EE003
3	¿Existe un formato de requisición de documentos?	SI	Se observa el manejo del formato de requisición en todas las contrataciones	EE004
4	¿Esta establecido un control referente a los exámenes médicos y estudios de seguridad que realizan?	SI	Los analistas de selección manejan una base de datos con las ordenes de exámenes médicos y estudios de seguridad	EE005
5	¿Garantizan que el proceso se realice de manera transparentes?	SI	Se evidencia mediante un documento las políticas de selección. Adicional publican las vacantes y realizan concursos internos	EE006 - EE007
Nº	Contratacion:	Cumplimiento (SI/NO)	Evidencias y Observaciones	Referenciación papel de trabajo
1	¿En el contrato de trabajo se encuentran establecidas todas las condiciones acordadas?	SI	Se evidencia en el contrato de trabajo las condiciones establecidas entre el empleador y el empleado	EE008
2	¿Existe un documento donde certifique que la persona contratada decida donde afiliarse?	SI	Se observa el manejo del formato de declaración de afiliación	EE009
3	¿Existe un documento donde certifique que la persona recibo su carnet de funcionario?	SI	Se observa el manejo del formato de solicitud de carnet	EE0010
4	¿Existe un documento donde certifique que la persona apertura su cuenta de nomina ?	SI	Se observa el manejo del formato de solicitud de apertura de cuenta	EE0011
Nº	Formacion:	Cumplimiento (SI/NO)	Evidencias y Observaciones	Referenciación papel de trabajo
1	¿Existe cronograma de formacion?	SI	Se observo que hay un cronograma donde el cual especifica los temas a capacitar por fechas y por horas	EE013
2	¿Existe evidencia de planes o metodologias para dar capacitacion a los empleados de la organizacion ?	SI	Se observo que por medio de comunicados internos realizan convocatorias de capacitaciones via web	EE014
Nº	Compensación:	Cumplimiento (SI/NO)	Evidencias y Observaciones	Referenciación papel de trabajo
1	¿Existe un cronograma donde relacionan las fechas de pago de nomina y corte de novedades?	SI	Se observo que hay un cronograma donde relacionan los pagos de nomina y es publicado a toda la compañía	EE015
2	¿Existe evidencia documentada de los pagos de seguridad social de los empleados por parte de la organización?	SI	Se solicito planillas de seguridas social, se evidencio que se pagan en los tiempos establecidos y de manera correcta	EE016
3	¿Existe evidencia documentada del pago de incapacidades y licencias remuneradas a los empleados?	SI	Se solicito un desprendible de nomina, se realizo el calculo y se evidencio que se cancela incapacidades	EE017
4	¿Existe evidencia documentada de los descuentos aplicados a los empleados?	SI	Se evidencio que las autorizaciones de descuento se encuentran debidamente firmadas por los funcionarios	EE018
Nº	Bienestar	Cumplimiento (SI/NO)	Evidencias y Observaciones	Referenciación papel de trabajo
1	¿Existe evidencia de pausas activas realizadas por parte de los empleados ?	NO	Se observo que por medio de comunicados dan una breve explicacion en que consisten la pausas activas y dan remendaciones para aplicarlas en la jornada laboral	EE019
2	¿Existe control de asistencia ?	SI	Se evidencia la existencia de un control de asistencia por medio de un software "Nomi plus"	EE020
3	¿Se maneja malla de turnos ?	SI	Se observa la existencia de la malla de turnos dimensionada mensualmente especificando los turnos de cada colavorador	EE021
4	¿Existe encuesta de retiro ?	SI	Se observa el manejo del formato de encuesta de retiro	EE022
5	¿Se realizan actividades de bienestar para mejorar clima laboral?	SI	Se observo que por medio de comunicados internos se realizan convocatorias enfocadas a integraciones	EE023
6	¿Se realizan encuestas de clima laboral?	SI	Se observo que por medio de comunicados internos convocatorias incentivando a la participacion de encuesta de medicion del clima laboral	EE024

11.2 ENCUESTAS

		<h2 style="text-align: center;">Encuesta Mallas de Turno</h2>			
Nombre: Danna Valentina Robayo		Nombre Oficina: HC Calle 80			
Ciudad: Bogota					
<p style="text-align: center;">Para el área de bienestar es muy importante conocer tu opinión frente al manejo de las mallas de turno, esto con el fin de mejorar los procesos. Por ello lo invitamos a evaluar los siguientes criterios:</p>					
ÍTEMS	Requiere Mejoría 	En desacuerdo 	Muy Satisfactorio 	Excelente 	
En términos generales ¿Cómo califica usted el manejo de las mallas de turno?		X			
Cómo califica los siguientes aspectos ?					
1. HORARIOS ESTABLECIDOS	X				
2. MANEJO DE LOS DESCANSOS	X				
3. MANEJO DE LAS NOVEDADES		X			
Comentarios y Sugerencias para tener en cuenta:					
Tener en cuenta nuestra opinion al momento de programar la malla de turnos					



Encuesta Mallas de Turno

Nombre: Catalina Patiño

Nombre Oficina: FB Santafe Medellin

Ciudad: Medellin

Para el área de bienestar es muy importante conocer tu opinión frente al manejo de las mallas de turno, esto con el fin de mejorar los procesos. Por ello lo invitamos a evaluar los siguientes criterios:

ÍTEMS	Requiere Mejoría 	En desacuerdo 	Muy Satisfactorio 	Excelente 
En términos generales ¿Cómo califica usted el manejo de las mallas de turno?	x			

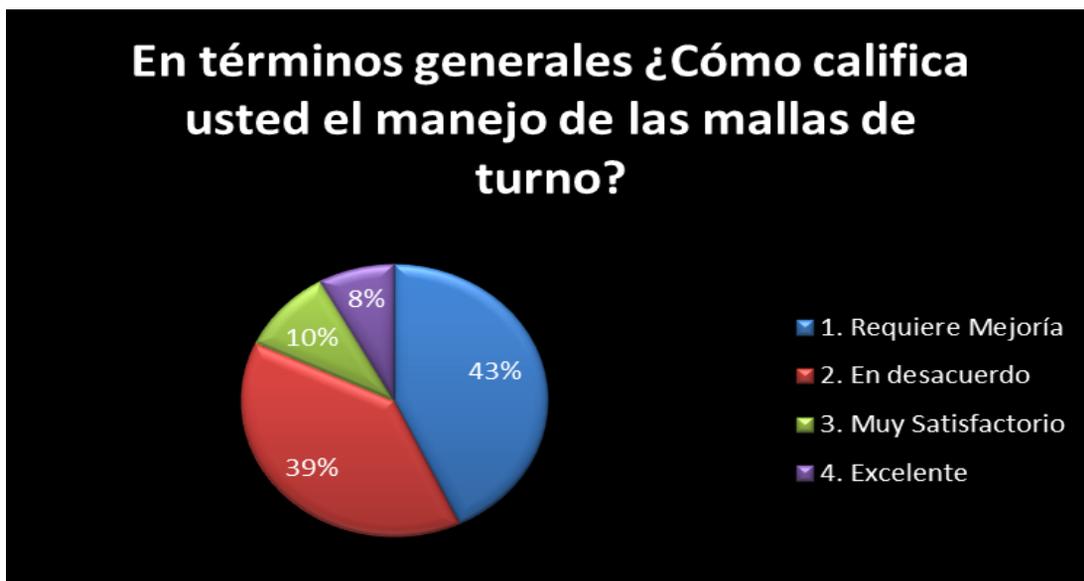
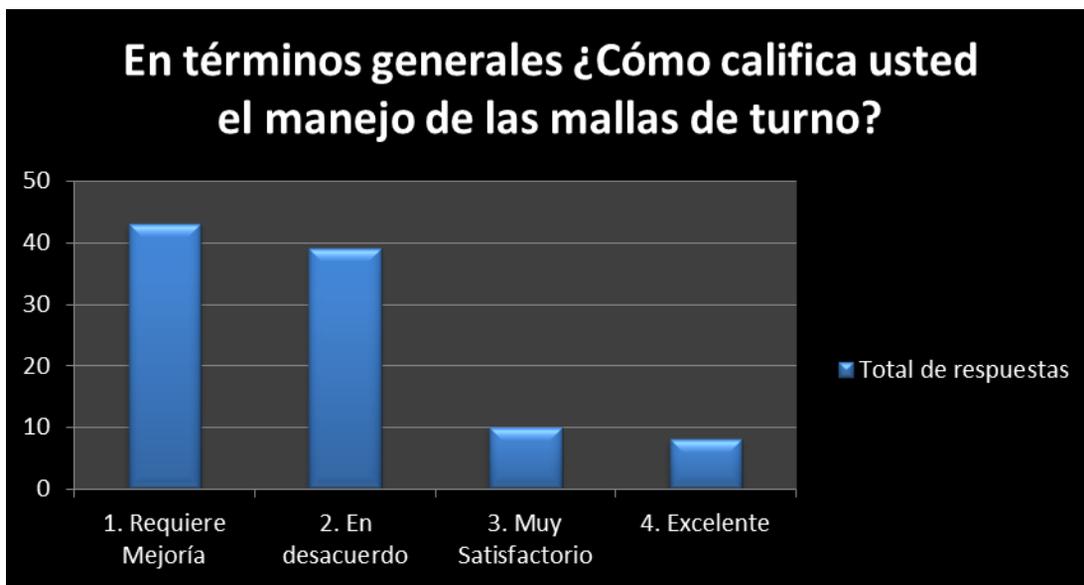
Cómo califica los siguientes aspectos ?

1. HORARIOS ESTABLECIDOS		x		
2. MANEJO DE LOS DESCANSOS	x			
3. MANEJO DE LAS NOVEDADES	x			

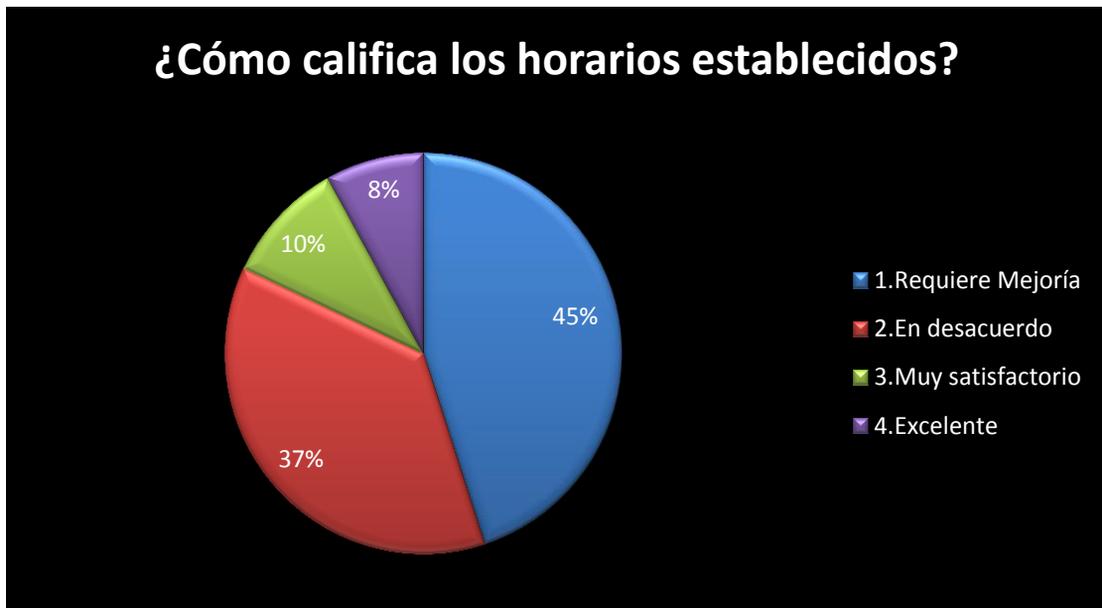
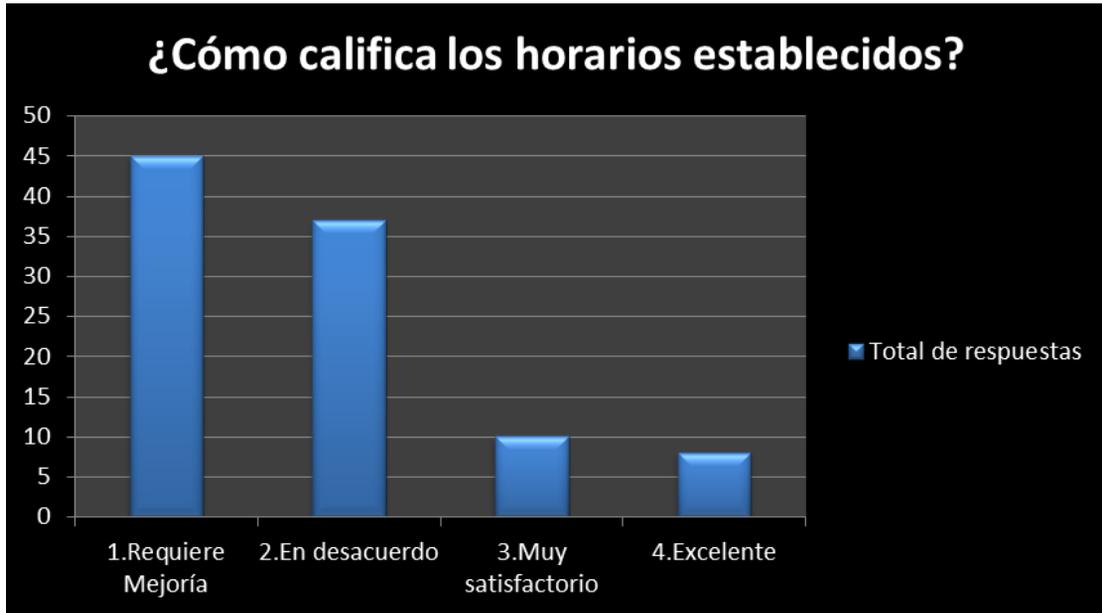
Comentarios y Sugerencias para tener en cuenta:

Cuando suceda un retiro o una incapacidad, por favor no reprogramar nuestros turnos o quitarnos el descanso

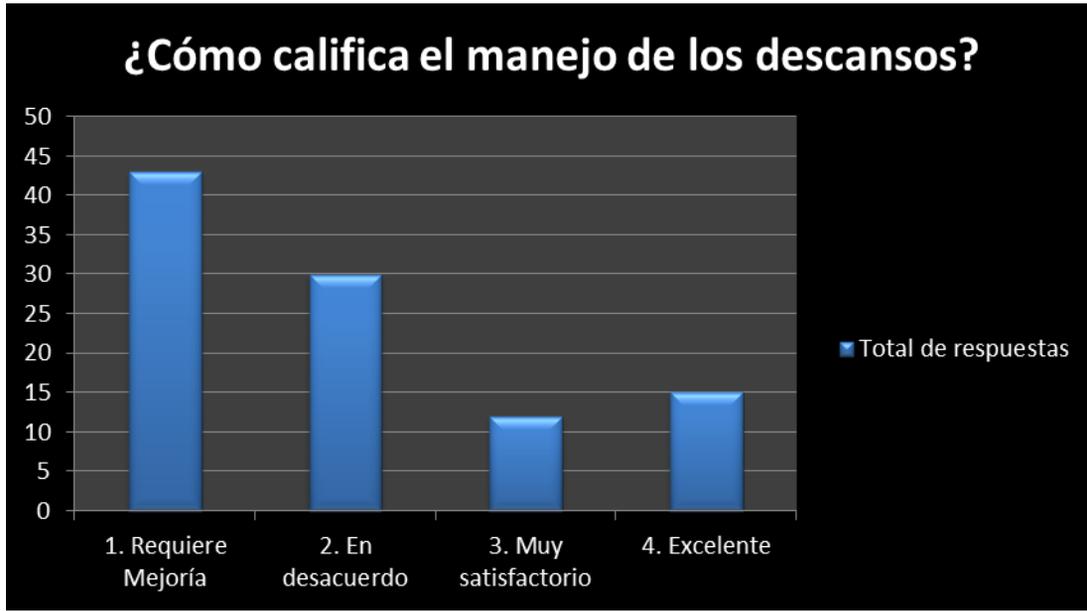
En términos generales ¿Cómo califica usted el manejo de las mallas de turno?	Total de respuestas
1. Requiere Mejoría	43
2. En desacuerdo	39
3. Muy Satisfactorio	10
4. Excelente	8
Respuestas recogidas:	
	100



¿Cómo califica los horarios establecidos?	Total de respuestas
1.Requiere Mejoría	45
2.En desacuerdo	37
3.Muy satisfactorio	10
4.Excelente	8
Respuestas recogidas:	
	100



¿Cómo califica el manejo de los descansos?	Total de respuestas
1. Requiere Mejoría	43
2. En desacuerdo	30
3. Muy satisfactorio	12
4. Excelente	15
Respuestas recogidas: 100	



¿Cómo califica el manejo de las novedades?	Total de respuestas
1. Requiere Mejoría	44
2. En desacuerdo	38
3. Muy satisfactorio	8
4. Excelente	10
Respuestas recogidas: 100	



12- DIAGNOSTICO DE LOS RESULTADOS DE AUDITORIA

Producto de la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoría establecidos en la metodología (análisis, inspección, observación, indagación).

Se evidencia lo siguientes hallazgos

1. Debilidades en la preparación de la malla de turnos

La matriz de riesgos señala los riesgos inherentes que tienen mayor probabilidad e impacto en lo relacionado a las mallas de turnos de los funcionarios de oficinas, ya que en algunas oportunidades laboran más de 48 horas a la semana sin el pago de horas extras debido a que los jefes inmediatos no las reportan a tiempo. Eso causa descontento en los funcionarios porque piensan que su esfuerzo no es compensado, adicional las mallas de turnos varían por las incapacidades, licencias y retiros que pueda tener algún funcionario, esto ocasiona que si una persona tiene alguna novedad hace que la malla de turno cambie y por ende algunos funcionarios se vean afectados, generando alto grado de rotación, basándonos en los resultados obtenidos en la encuestas aplicadas se evidencia la inconformidad de los funcionarios, manifestando su malestar ante la remuneración que reciben los funcionarios administrativos en comparación con un funcionario de oficina ya que su percepción es que trabajan menos y ganan más.

2. Clima laboral

Con relación al clima laboral se evidencia inconformidad en la diferencia de horarios que existen entre el personal administrativo y personal de oficina (**Personas que se encuentran en las sucursales de Falabella y Homecenter**), por cuanto estos últimos deben laborar de domingo a domingo, de 8 am a 9 pm, ocasionando cierto descontento y desmotivación ya que ellos ven afectados su calidad de vida y la de sus familias porque no sienten que tienen el tiempo suficiente para compartir con sus seres queridos y por otra parte, porque en ocasiones su remuneración por tiempos adicionales que les programan no se ve reflejado en el pago que reciben

3. Falta de organización en los tiempos establecidos

Se observa que existe un alto grado de incumplimiento en los procesos, no obstante se sugiere una mayor organización para que los tiempos establecidos en cada actividad del proceso se cumpla plenamente, debido a que existen cargos que requieren un proceso de verificación más detallado el

cual no se viene realizando adecuadamente por la premura de buscar una persona que ocupe el cargo en el menor tiempo posible donde no se verifica que el perfil el que se ajuste a las necesidades del cargo.

13. RECOMENDACIONES

1. Contratar supernumerarios (Funcionarios que se encuentra en las oficinas haciendo remplazos de personas que se encuentran en licencias, incapacitadas, vacaciones o retiros)
2. Asignar personal administrativo que se encargue de validar que las mallas cumplan con los parámetros establecidos (horarios de 8 horas, rotativos con el objetivo que exista equidad, descansos programados de manera correcta)
3. Se recomienda que al momento de programar la malla de turnos se tengan en cuenta las solicitudes que realizan los funcionarios de novedades; por ejemplo cuando un funcionario solicita un día de descanso en especial por algo puntual (eventos familiares, académicos y personales)
4. Se recomienda buscar estrategias como incrementar el número de descansos (se puede hacer pruebas piloto en oficina) sin que afecte la productividad y operatividad de una sucursal y de este modo poder lograr una mayor motivación en los funcionarios y por ende lograr disminuir los índices de rotación.
5. Generar desde el área de bienestar concursos donde los premios sean de tiempo, es decir que a los asesores que tuvieron mayor productividad le sean otorgados días de descanso compensatorios adicionales a los programados.
6. Se recomienda generar los procedimientos de las funciones que maneja cada cargo, con el fin que cualquier funcionario pueda realizar la funciones de la vacante mientras se realiza el proceso adecuado para cubrirla

14. CONCLUSION

En conclusión se evidencio que los procesos de cada una de las áreas correspondiente a la gerencia de gestión humana tienen procesos y documentos que soportan la operación que realizan, si embargo nuestro objetivo es validar el porqué del aumento de los índices de rotación, en el área de selección hay rotación en cuanto a las personas que no pasan los exámenes médicos y el estudio de seguridad. En el área de contratación se evidencia que solo existe rotación, si la persona seleccionada encontró otra oportunidad laboral en otra empresa. En cambio en el área de formación existe rotación si la persona no pasa la evaluación realizada después de brindar toda la capacitación. En el área de compensación es mínima ya que los pagos se realizan de manera oportuna. El aumento significativo de rotación se evidencia en el área de bienestar, debido a los horarios establecidos en las oficinas, ya que al ser de domingo a domingo afecta la calidad de vida de los funcionarios, a no poder dedicar tiempo a su familia, y en si a su vida personal. A su vez estos horarios son rotativos y se programan por medio de una malla de turnos mensual donde los descansos ya se encuentran programados y estos se pueden modificar referentes a las novedades existentes durante el mes (Incapacidades, licencias, retiros). Lo cual genera que algunos tengan que realizar horas extras y que su día de descanso no lo puedan tomar como estaba programado, por este motivo se genera descontento e insatisfacción con la compañía y hace que el persona opte por buscar nuevas oportunidades laborales que les brinde una mejor calidad de vida, por consiguiente renuncian.

15. PAPELES DE TRABAJO

EE001

MERCER

MARKY MERCER BRILL
SANTO DOMINGO, D.R. 2014

Técnico y/o profesional en cámaras a fines como Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Psicología o Técnico en Recursos Humanos con experiencia mínima de 1 año en contrataciones masivas, conocimientos básicos de nómina.

Conocimientos Específicos/ Habilidades

-Seguridad social - Ley 100 - Manejo de Office con mayor habilidad en Excel - Manejo básico de nómina - Tipos de contrato.

"Trabajo en equipo " Organización - Métodos " Atención al detalle " Capacidad de análisis - agilidad de respuesta " Servicios al Cliente " Buenas relaciones interpersonales.

Entendimiento del negocio

ÁREA DE RESPONSABILIDAD	NIVEL	CRITERIOS DE MEDICIÓN
1 CONTRATACION Ejecutar el proceso de contratación del personal que ingresa a la compañía a nivel nacional, garantizando que el proceso sea completo desde la requisición de documentos - afiliaciones - novedades - ingreso a la nómina y carnetización, con el fin de minimizar demandas futuras o procesos legales.	Total	<ul style="list-style-type: none"> Requisiciones/personal contratado
2 SEGURIDAD SOCIAL-REZAGOS FONDOS DE PENSION Y SALUD Realizar los cambios de fondos de pensiones y salud dentro de los tiempos y parámetros fijados actualmente por la ley, deputando las inconsistencias presentadas en los mismos, con el fin de brindarle a nuestros empleados la prestación del servicio de seguridad social según lo establecido por ley.	Total	<ul style="list-style-type: none"> Novedades reportadas/cambios efectivos Cartera fondos/Casos resueltos
3 CARNETIZACION Realizar los carnet de: (personal nuevo, portátiles asignados, cambios de cargos en las herramientas y/o reposición de los mismo por deterioro robo o pérdida), soportando estas solicitudes con novedades y denuncias, con el fin de garantizar que nuestros empleados tengan las herramientas necesarias para poder cumplir sus funciones dentro de la compañía.	Total	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes/carnet realizados
4 INCAPACIDADES Grabar y tramitar las incapacidades recibidas en el sistema de nómina, realizando el reconocimiento económico ante cada EPO, reportando los respectivos descuentos por las incapacidades reconocidas por las empresas de salud o Riesgos Profesionales, con el fin de minimizar futuros procesos legales o tramites personales por licencias no firmadas a tiempo o legalmente.	Total	<ul style="list-style-type: none"> Incapacidades gravadas/documentos archivados
5 Dar cumplimiento al Manual del Sistema de Administración de Riesgos Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de CMR FALABELLA, en cuanto a las funciones que en le sean	Total	

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

I. Identificación del cargo	
Gerencia:	Comercial
Nombre del cargo:	Asesor Comercial
II. Línea de reporte	
Depende de:	Supervisa a:
• Subdirector Comercial	• N/A
III. Responsabilidades y Funciones	
Responsabilidad	
Asegurar el abastaje de clientes para la colocación de tarjetas de Crédito CMR Falabella y demás productos que la compañía implemente. Consiguendo una mayor eficacia y resultados positivos en su trabajo, con la inmediata repercusión en el aumento de la facturación y el ticket promedio.	
Funciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer el producto mostrando sus beneficios y ventajas a la mayor cantidad de clientes posibles 2. Cumplir con las metas comerciales definidas por la compañía. 3. Ofrecer y vender los demás productos con los cuales cuenta la compañía. 4. Conocer las diferentes promociones, aliados y descuentos vigentes en las campañas de CMR Falabella, con el fin de realizar un adecuado cierre de venta. 5. Realizar la entrevista inicial al cliente, con el fin de establecer el cumplimiento de las políticas para realizar el trámite de la tarjeta de crédito. Para lo cual deberá solicitar el documento físico de identificación y validar su autenticidad. 6. Verificar que el cliente firme el formato de autorización de consulta en centrales de información. 7. Realizar y garantizar el uso adecuado de la WAP y velar por la seguridad de la misma. 8. Consultar el estado crediticio de los clientes que firman la autorización de consulta en centrales de información, por medio de la WAP. 9. Velar porque todas las consultas en centrales de información tengan como soporte la correspondiente solicitud del producto. 10. Entregar todos los documentos requeridos a la oficina para el correspondiente trámite. 11. Ingresar al sistema únicamente las solicitudes que cumplen con las políticas vigentes de la Unidad de crédito. 12. Garantizar el adecuado diligenciamiento del formato de solicitud de tarjeta de crédito, utilizando letra clara y legible. 13. Garantizar que la totalidad de solicitudes diligenciadas, lleven la firma de constancia de entrevista al cliente. 14. Mantener confidencialidad en la información que los clientes registran en la solicitud de Tarjeta de Crédito. 15. Hacer seguimiento al estado de cada proceso entregado a la oficina para generar acciones que permitan agilizar el resultado. 16. Lograr la entrega oportuna y efectiva de las tarjetas de crédito aprobadas. 	

Rev. 01 - Julio 2008

17. Generar la consecución de la compra nueva y la recompra.
18. Aumentar el ticket promedio.
19. Cumplir con los horarios asignados por el jefe inmediato los cuales son establecidos en una mala de turnos elaborada en la oficina.
20. Cuidar los elementos de trabajo asignados para sus labores.
21. Identificar y reportar posibles fugas de información o hechos que fragmenten la integridad de la compañía.
22. No utilizar elementos (radios, MP3, cámaras fotográficas, celulares, etc.) que interfieran con las labores propias del cargo y el manejo confidencial de la información de los clientes.
23. Cumplir con las políticas de crédito establecidas por la compañía.
24. Cumplir con los programas de capacitación en los horarios establecidos por la compañía.
25. Velar por una presentación personal impecable y adecuada en el sitio de trabajo.
26. Se obliga a dar cumplimiento al Manual del Sistema de Administración de riesgos, Lavado de Activos y Financiación del terrorismo de CMR Falabella, en cuanto a las funciones asignadas. El incumplimiento de las obligaciones que se deriven de dicho Manual constituye falta grave.
27. Se obliga a dar cumplimiento al programa de capacitaciones en conocimientos de Riesgo Operacional. El incumplimiento de las capacitaciones se constituye falta grave.
28. Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato y que correspondan a la naturaleza del cargo o dependencia.

IV. Conocimientos			
a) Idiomas			
	Lectura	Conversación	Escritura
N/A			
b) Aplicaciones MS Office			
	Nivel		Nivel
MS Word	Básico	MS Visio	N/A
MS Excel	Básico	MS Access	N/A
MS PowerPoint	Básico	MS Project	N/A
c) Conocimientos técnicos para el cargo			
			Nivel
1. Experiencia en áreas relacionadas con las ventas de productos intangibles preferiblemente			Alto
2. Manejo de las diferentes etapas de venta de un producto (abastaje, explicación del producto, manejo de objeciones y cierre de venta)			Alto
3. Experiencia en atención y servicio al cliente.			Alto
4. Manejo de estrategias comerciales			Alto
d) Conocimientos tecnológicos para el cargo			
			Nivel
N/A			
e) Formación			
Nivel educacional	Bachiller Técnico o Tecnológico		

462-MF002

Revisado por: Alexandra Castillo


Revisado

EE003

Gestión **RELACIÓN DOCUMENTOS DE INGRESO**

NOMBRE: _____
 FECHA DE INGRESO: _____
 CARGO: _____
 CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____
 EMPRESA: _____

SELECCIÓN			
DOCUMENTOS REQUERIDOS	Nº	V.S.	OBSERVACIONES
FORMATOS			
REGISTRO DE PERSONAL	1		
FORMATO INFORMACIÓN GENERAL	1		
FORMATO DE AUTORIZACIÓN CONSULTA CENTRALES DE DATOS	1		
FORMATO DECLARACIÓN DE PARIENTES CERCANOS	1		
CONSULTA EN LISTAS RESTRICTIVAS	1		
FOTOCOPIA DIPLOMA PROFESIONAL, O ACTA DE GRADO, O CERTIFICADO DE ESTUDIOS	1		
FOTOCOPIA DIPLOMA COLEGIO O ACTA DE GRADO	1		
FOTOCOPIA DE IDENTIFICACIONES VIGENTES (PASAPORTE, CÉDULA)	1		
RECOMENDACIONES PERSONALES (NÚMERO, NO. CASAL, Teléfono y Firma)	2		
ORIGINAL DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS	1		
FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA	4		
FOTOCOPIA LIBRETA MILITAR	1		
PROBESAS			
VERIFICACIÓN EXAMEN MÉDICO	1		
VISITA DOMICILIARIA Y/O VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	1		
INFORME DE ENTREVISTA	1		
HOJA DE VISA	1		
VARIOS			
FOTO A COLOR FONDO BLANCO 3x4	1		
CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	1		



RESPONSABLE PROCESO DE SELECCIÓN: _____ RECIBIDO CONTRATACION: _____ FECHA: _____

CONTRATACION			
DOCUMENTOS REQUERIDOS	Nº	V.S.	OBSERVACIONES
FORMATOS			
SOLICITUD CARNE DE IDENTIFICACIÓN (Foto color fondo blanco)	1		
DIRECTRIZ SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	1		
FORMATO CÓDIGO DE ÉTICA	1		
FORMATO APERTURA CUENTA DE NÓMINA	1		
POLÍTICA DE GESTIÓN COMERCIAL (COMERCIALES CRM)	1		
CONTRATO DE TRABAJO	1		

AFILIACIONES EPS Y PENSIONES			
DECLARACIÓN ESPONTÁNEA DE AFILIACIONES A SEGURIDAD SOCIAL	1		
CERTIFICACIÓN DE AFILIACIÓN A LA EPS	1		
CERTIFICACIÓN DE AFILIACIÓN AL FONDO DE PENSIONES	1		
AFILIACIÓN A EPS	1		
AFILIACIÓN CAJA DE COMPENSACIÓN	1		
AFILIACIÓN A FONDO DE PENSIONES	1		
FOTOCOPIA POLIZA ALICO COLOMBIA SEGUROS DE VIDA	1		

INCLUSIÓN HOJA DE VISA EN NÓMINA V.S. _____ FECHA: _____
 AFILIACIÓN AFP (LIBERTY) V.S. _____ FECHA: _____
 COPA RADICADA EPS V.S. _____ FECHA: _____
 COPA RADICADA AFP V.S. _____ FECHA: _____
 COPA RADICADA CAJA DE COMPENSACIÓN V.S. _____ FECHA: _____

Nº 04 - 0000012

484/208

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

EE004

	REQUISICIÓN DE PERSONAL	
DATOS AREA SOLICITANTE		
1) Fecha de Solicitud _____		
2) Empresa	<input type="checkbox"/> BANCO FALABELLA S.A. <input type="checkbox"/> AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA. <input type="checkbox"/> ABC DE SERVICIOS S.A.S <input type="checkbox"/> VALDES FALABELLA S.A.S	
3) Dependencia _____		
4) Nombre y cargo de quien solicita (A quien reporta el cargo) _____		
5) Nombre y cargo del Jefe inmediato de quien solicita _____		
_____ FIRMA SOLICITANTE	_____ FIRMA JEFE INMEDIATO DEL SOLICITANTE	
MOTIVO DE LA SOLICITUD (Marcar con una X una sola opción)		
CARGO NUEVO _____	NÚMERO CARGOS ORGÁNICOS _____	
RETRAO _____	MOTIVO RETIRO _____	
ASCENSO O TRASLADO _____		
PASO DE TEMPORAL A FIJO _____		
NOMBRE DE LA PERSONA QUE GENERA LA VACANTE _____		
NOMBRE DE LA PERSONA QUE CUBRE LA VACANTE _____		
CARGO A CUBRIR O REEMPLAZAR _____		
CENTRO DE COSTOS _____	BUDGETAL OPERACIONES _____	
FECHA DE INICIO _____	CUIDAD _____	
TIPO DE CONTRATACIÓN Y SALARIO		
TIPO DE CONTRATO:	<input type="checkbox"/> 24 HORAS (De Lunes a Viernes)	<input type="checkbox"/> APRENDIZAJE
<input type="checkbox"/> 24 HORAS (De Lunes a Viernes)	<input type="checkbox"/> 48 HORAS (De Lunes a Viernes)	<input type="checkbox"/> 48 HORAS FLEXIBLE
<input type="checkbox"/> FIN DE SEMANA	<input type="checkbox"/> POR TEMPORAL	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> INTERINAL	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> ORDINARIO	<input type="checkbox"/>
SUELDO BÁSICO _____	VARIABLE <input type="checkbox"/>	VALOR VARIABLE _____
MEIOS DE TRANSPORTE GARANTIZADO _____	TIEMPO DEL GARANTIZADO _____	
RECIBIDO POR SELECCIÓN DE PERSONAL		
FECHA DE RECIBIDO _____	RECIBIDO POR _____	FIRMA _____
REVISIÓN CONTRATACIÓN		
FECHA DE RECIBIDO _____	RECIBIDO POR _____	FIRMA _____

Rev. 01 - 2016/01/20

ALB 008

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

EE005



SOLICITUD DE SERVICIOS NACIONALES
Les solicitamos se sirvan prestar únicamente los servicios ocupacionales que a continuación se señalan



NOMBRE TRABAJADOR: _____ C.C.: _____
EMPRESA CONTRATANTE: _____ TEMPORAL: _____
CARGO: _____ FECHA:

TIPO: Ingreso: Periodico: Retiro: Otro: _____

<input checked="" type="checkbox"/> EXAMEN MEDICO OCUPACIONAL	<input type="checkbox"/> ESPIROMETRIA	<input type="checkbox"/> PARCIAL DE ORINA
<input type="checkbox"/> AUDIOMETRIA	<input type="checkbox"/> TEST HCG	<input type="checkbox"/> GLICEMIA
<input type="checkbox"/> EXAMEN OPTOMETRICO	<input type="checkbox"/> SEROLOGIA	<input type="checkbox"/> BUN
<input checked="" type="checkbox"/> VISIOMETRIA	<input checked="" type="checkbox"/> QUADROHEMATICO	<input type="checkbox"/> CREATININA

OTROS EXAMENES _____

OBSERVACIONES _____ PAGA EL TRABAJADOR

Apreciado trabajador usted debe dirigirse al siguiente sitio para la toma de los exámenes:
SITIO DE ATENCIÓN _____ DIRECCIÓN _____
CONTACTO _____ TELEFONO _____
NOTA: Favor llamar para solicitar cita previa

AUTORIZADO POR _____ FIRMA TRABAJADOR _____
CON SELLO DE LA EMPRESA
SOA-FCOM-1 REV 0 - OCT/09

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

	POLÍTICAS DE SELECCIÓN	Codigo: POL005-09HUM
		Fecha Emisión: 04/11/2010
	Responsabilidad por Aplicación: Gerente de Gestión Humana	Edición nro. 1.1
	DOCUMENTO DE USO INTERNO	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer las políticas relacionadas con el procedimiento de Selección de personal para Banco Falabella, con el fin de garantizar una adecuada ejecución del mismo y garantizar la continuidad del proceso, la optimización de recursos y minimización de riesgos.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los funcionarios de la compañía.

3. CARGOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

- Gerente de Gestión Humana
- Todos los Funcionarios de la Compañía.



4. GLOSARIO

N/A

5. ANEXOS

N.A.

6. DIRECTRICES

- 6.1 El área de Selección y Desarrollo iniciará la búsqueda del candidato una vez el área interesada haya radicado en GGHU el Formato Requisición de Personal 405-P008.
- 6.2 Cuando se presente una vacante dentro de la organización, la primera opción para cubriría será candidatos internos. Si no hay candidatos internos que se ajusten al perfil de la vacante, se iniciará la búsqueda externa.
- 6.3 Las directrices de selección de personal, los procesos, procedimientos, técnicas y herramientas para seleccionar el personal de la compañía, serán definidos por la Gerencia de Gestión Humana y la Coordinación de Selección y Desarrollo, así como la implementación de las mismas.
- 6.4 El área de selección y Desarrollo trabajará en algunos casos, con proveedores de selección externos, quienes apoyarán la consecución de candidatos según la descripción del cargo

Preparado por Organización y Métodos

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

	POLITICAS DE SELECCION	Código: POL005-0HUM
	Responsabilidad por Aplicación: Gerente de Gestión Humana	Fecha Emisión: 04/11/2010
	DOCUMENTO DE USO INTERNO	Edición nro. 1,1 Página 2 de 3

entregada. Los candidatos serán enviados al Director de la oficina y/o jefe de área, quien definirá la vinculación.

- 6.5 Dentro de las empresas del grupo, no podrán laborar familiares hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Salvo excepciones en las cuales los cargos ocupados por cada uno de ellos, no evidencien relación alguna que pueda afectar el desempeño laboral o existir alguna dependencia o conflicto de intereses.
- 6.6 Eventualmente el proceso de selección, podrá ser solicitado por la Gerencia General y gestionado directamente a través de un Head Hunter, para estos casos, únicamente se solicitará el informe de selección emitido por el Head Hunter y el formato de Requisición de Personal 4GS-F006, con las correspondientes observaciones y visto bueno del Gerente General.
- 6.7 Todos los casos de reintegro de personal, deberán ser evaluados por el Gerente del Área correspondiente y el Gerente de Gestión Humana.
- 6.8 Al personal que se vincule directamente con alguna de las empresas del grupo (BANCO FALABELLA, P&O, VIAJES o ABC DE SERVICIO) y que haya prestado sus servicios por medio de una empresa temporal, no se le realizarán pruebas psicotécnicas, ni entrevista de ingreso, esto se reemplazará por una evaluación de su desempeño realizada por su jefe inmediato, la cual se registrará en el formato INFORME CAMBIO DE EMPLEADO TEMPORAL A FIJO.
- 6.9 El área de Selección y Desarrollo será la encargada de buscar y seleccionar los proveedores externos del proceso de selección (empresas temporales, estudios de seguridad, laboratorios clínicos), con lo cual se garantizará que tanto en la oficina central como en oficinas Banco Falabella se manejen los mismos proveedores.
- 6.10 El Director de Oficina Banco Falabella será el encargado y responsable de hacer los filtros respectivos de los procesos de selección en cada una de las regionales.
- 6.11 El área de Selección y Desarrollo es la responsable de hacer seguimiento a las personas evaluadas para cada una de las posiciones en las ciudades.
- 6.12 El Director de Oficina Banco Falabella, debe ser el responsable de la elección del candidato con el apoyo y asesoría del proveedor externo de selección y el área de Selección y Desarrollo.
- 6.13 Si durante el proceso de selección los datos de algún candidato coinciden con algún registro en la base de Listas Restrictivas, no se podrá continuar el proceso de selección con esa persona y deberá enviarse la Carta de Agradecimiento 4GS-F002.



Preparado por Organización y Métodos

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

Convocatoria Interna

Adelante,
Sigamos
Avanzando JUNTOS

Cargo:
Operador Centro de Computo
Cierre: Jueves 10 de Septiembre de 2015

FUNCIONES:

- Ejecución de procesos sobre las plataformas y aplicaciones productivas del negocio
- Envío de informes y reportes
- Monitoreo de las plataformas a través de las aplicaciones establecidas
- Revisión de la infraestructura del Datacenter alterno
- Ejecución y monitoreo de backups
- Atención a usuarios y clientes (internos y externos)

FORMACIÓN/EXPERIENCIA: Tecnólogo en Sistemas, Estudiante de Ingeniería de Sistemas o telecomunicaciones (6° semestre en adelante) o Ingeniero de Sistemas recién egresado.

HORARIO: Turnos rotativos de 6 horas de Domingo a Domingo (Madrugada, Mañana, Tarde y Noche)

REQUISITOS: Haber cumplido como mínimo (6) meses en la entidad y no haber tenido ninguna sanción disciplinaria durante ese periodo. El funcionario debe haber participado activamente en los cursos obligatorios de la entidad en SABA y en los cursos de Riesgo Operacional, de lo contrario debe esperar como mínimo (6) meses para poder presentarse a un concurso interno. No haber ascendido en los (6) meses anteriores.

CONOCIMIENTOS: Excel Intermedio, conocimientos básicos en protocolos e interfaces FTP, SFTP, TELNET, SSH, conocimientos básicos en sistemas operativos Windows Server, conocimientos básicos de SQL y ORACLE.

COMPETENCIAS: comunicación efectiva, capacidad de seguimiento, solución de problemas, trabajo bajo presión, trabajo bajo supervisión, asertivo, analítico, servicio al cliente.

Las Hojas de Vida de las personas interesadas se deben remitir a la analista encargada, indicando en el Asunto:
Concurso Interno Operador Centro de Computo

Analista encargada: Katherine Ramos
katramos@Falabella.com.co
Extensión: 7788



Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

**CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO
MODALIDAD: DE HASTA 48 HORAS SEMANALES**

EE008

NOMBRE DEL TRABAJADOR:
CEDULA DE CIUDADANIA No:
FECHA DE NACIMIENTO:
NACIONALIDAD:
CARGO QUE DESEMPEÑARA:
SALARIO MENSUAL:
FECHA DE INGRESO:
CIUDAD DONDE SE CONTRATA:



Entre los suscritos a saber, por una parte **XXXXXXXXXX**, sociedad colombiana constituida mediante Escritura Pública número 0002393 del 30 de Septiembre de 2005 otorgada en la Notaría 11 del Circulo de Bogotá, con domicilio en Bogotá D.C. representada por **XXXXXXXXXX**, mayor de edad, vecina de Bogotá D.C., identificada con Cédula de ciudadanía Número **XXXXXXXXXX**, en su calidad de apoderada especial y quien en adelante se denominará **EL EMPLEADOR**, y **XXXXXXXXXXXX** que en adelante se llamará **EL TRABAJADOR**, se ha celebrado el contrato de trabajo contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA. OBJETO - EL TRABAJADOR se obliga mediante el presente contrato a prestar sus servicios personales a **EL EMPLEADOR** en el cargo para el cual fue contratado. Dichos servicios, al igual que las funciones propias, inherentes y complementarias al cargo indicado en el presente contrato serán prestados en forma exclusiva, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta **EL EMPLEADOR** o sus representantes, observando siempre en el desempeño de las mismas un debido cuidado, diligencia y guardando estricta reserva de todo lo que llegue a su conocimiento en razón de su oficio. En desarrollo de sus funciones se compromete a:

- a. Cumplir con los Reglamentos de **EL EMPLEADOR** y las disposiciones contenidas en la ley y en el presente contrato;
- b. Prestar el servicio a que el presente contrato se refiere en el lugar indicado por **EL EMPLEADOR**;
- c. Aceptar otro empleo u oficio al cual lo traslade dentro de sus dependencias, siempre que **EL TRABAJADOR** sea capaz de desempeñarlo y que el cambio o posición no indique desmejora en la remuneración o en la categoría, conforme al organigrama de categorías y jerarquías de cargo que tenga establecido **EL EMPLEADOR**;
- d. Guardar en el desempeño de sus funciones y fuera de él, la discreción, reserva y sigilo que exige la lealtad que le debe a **EL EMPLEADOR**, y abstenerse por lo tanto de revelar en detrimento de los intereses de **EL EMPLEADOR**, información confidencial o secreta que llegue a su conocimiento en el desempeño de sus funciones o por fuera de ellas. **EL TRABAJADOR** tratará en forma estrictamente confidencial toda información que llegue a su conocimiento relacionada con los asuntos y negocios de **EL EMPLEADOR**;
- e. Conservar y restituir en buen estado los enseres, útiles, etc., salvo el deterioro natural, que haya recibido de **EL EMPLEADOR** para la ejecución de sus funciones;
- f. Abstenerse de atender durante las horas de trabajo, ocupaciones distintas a las que **EL EMPLEADOR** le encomiende;
- g. Abstenerse de prestar directa o indirectamente servicios a otros empleadores, ni trabajar por su propia cuenta;
- h. atender, acatar y cumplir a cabalidad todas las obligaciones de Defensa de la Libre Competencia en relación con los Competidores del Banco y en relación con los proveedores de LA EMPRESA establecidas en el Código de Ética del Banco.
- i. Las demás incluidas en el reglamento interno de trabajo.

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

EE008

PARAGRAFO: No obstante que **EL TRABAJADOR** ha sido contratado para desempeñar las labores que estipula la presente cláusula, **EL EMPLEADOR** podrá asignarle ocasionalmente labores distintas sin que ello desvirtúe el hecho de haber sido contratado para el desempeño de las funciones señaladas en la citada cláusula.

SEGUNDA. JORNADA-Con fundamento en el Artículo 51 de la ley 789 de 2002, **EL TRABAJADOR** conviene con su **EMPLEADOR**, a partir de la fecha la implementación de una jornada laboral de 48 horas semanales que se desarrollará entre las 6:00 AM y las 10:00 PM, según programación señalada en cada caso por la empresa dependiendo de las necesidades del servicio

TERCERA. PERIODO DE PRUEBA - El término de duración del presente contrato es indefinido. Los primeros dos meses (2) del presente Contrato, contados a partir de la fecha de vinculación de **EL TRABAJADOR**, serán considerados como periodo de prueba, término durante el cual cualquiera de las partes podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato, en cualquier momento, sin previo aviso.

CUARTA. REMUNERACIÓN -**EL EMPLEADOR** pagará a **EL TRABAJADOR** como retribución por sus servicios, el salario ya indicado en el encabezado del presente contrato, por mensualidades vencidas.

QUINTA. TERMINACION DEL CONTRATO CON JUSTA CAUSA - Son justas causas para dar por terminado el presente contrato de trabajo, incumplimiento de cualquiera de las obligaciones aquí establecidas, así como las previstas en el artículo 7o. Del Decreto 2351 de 1965. Las establecidas en el Reglamento Interno de la Empresa, y además por parte de la Empresa, las siguientes faltas que para estos efectos se califican desde ahora como graves **a)** La violación por parte de **EL TRABAJADOR** de cualquiera de sus obligaciones legales, contractuales o reglamentarias o de una orden que le imparta la Empresa) El hecho de prestar **EL TRABAJADOR** directa o indirectamente servicios laborales a otra u otras empresas o personas, o trabajar por cuenta propia en forma independiente, a menos que exista permiso escrito de la Empresa) El que **EL TRABAJADOR** suministre al médico de la Empresa informaciones inexactas al practicarse el examen médico de admisión, o cualquier otro examen requerido. **d)** La revelación de secretos y datos reservados de la Empresa) El hecho de que **EL TRABAJADOR** abandone el cargo sin permiso de sus superiores. **f)** La no asistencia a una sesión completa de la jornada de trabajo o más, sin excusa suficiente a juicio de la Empresa) El hecho de que **EL TRABAJADOR** llegue al trabajo embriagado o bajo efecto de estupefacientes o ingiera bebidas embriagantes o estupefacientes en el sitio de trabajo, aun sea por la primera vez. **h)** las desavenencias con sus compañeros de trabajo. **i)** El que practique juegos de suerte y azar en las instalaciones de la Empresa, o celebre dentro de la misma con compañeros el contrato de mutuo o préstamo de dineros. **j)** la trasgresión del parágrafo de la cláusula octava, sobre uso de software; **k)** las expresadas en los artículos 62 y 63 del Código sustantivo del Trabajo **l)** Tolerar la indisciplina de sus subalternos no tomando las medidas necesarias para corregirla **m)** La presentación de certificados o informaciones falsas con miras a obtener algún provecho. **n)** Hacer proselitismo de cualquier especie. **o)** Hacer, durante la jornada laboral y dentro de las oficinas de la Empresa y lugares de trabajo, negocios, trabajos o ventas particulares **p)** La infracción de las normas de la libre competencia constituye una falta grave a las obligaciones contractuales y reglamentarias y por lo tanto meritoria de la terminación del contrato de trabajo con justa causa de conformidad con el Numeral 6 del Literal A) del Artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, norma que subrogó el Artículo 63 del CST, en concordancia con el citado numeral 1 del Artículo 58 del C.S.T..

SEXTA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES - **EL EMPLEADOR** y **EL TRABAJADOR** tendrán las obligaciones establecidas en los artículos 57 y 58 del Código Sustantivo del Trabajo y las que imponga el Reglamento Interno de **EL EMPLEADOR** y el presente contrato y están sujetos a las prohibiciones que enumeran los artículos 59 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo y las que imponga el Reglamento Interno de Trabajo de **EL EMPLEADOR**.

SEPTIMA. DESCUBRIMIENTOS O INVENCIONES- Los descubrimientos o invenciones y las mejoras en los procedimientos, lo mismo que todos los trabajos y consiguientes resultados de las actividades de **EL**



Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

EE008

EMPLEADO, mientras preste sus servicios a **ELEMPLEADOR**, incluso aquellos de que trata el artículo 539 del Código de Comercio, quedarán de la propiedad exclusiva de **ELEMPLEADOR**, quien además tendrá el derecho de hacer patentar a su nombre o al de terceros esos inventos o mejoras, para lo cual **EL TRABAJADOR** accederá a facilitar el cumplimiento oportuno de las correspondientes formalidades y dar su firma o extender los poderes y documentos necesarios para tal fin, según y cuando se lo solicite **EL EMPLEADOR**, sin que éste quede obligado al pago de compensación alguna.

OCTAVA. IMPLEMENTOS DE TRABAJO—Los recursos que sean puestos a disposición de **EL TRABAJADOR** por **EL EMPLEADOR** para el desarrollo de su cargo y sus funciones, son para uso exclusivo de **EL EMPLEADO**. Así, la utilización de dichos recursos para asuntos personales queda prohibida para **EL TRABAJADOR** y será considerado una falta grave bajo el presente contrato.

PARÁGRAFO - De conformidad a los artículos 15, 16 y 17 de la ley 50 de 1990, las partes acuerdan que los uniformes y los viáticos ocasionales que **EL EMPLEADOR** paga y suministra a **EL EMPLEADO**, no constituye factor de salario para ningún efecto laboral.

NOVENA. AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO - **EL TRABAJADOR** autoriza desde ya a **EL EMPLEADOR** para que en caso de existir obligaciones a cargo de **EL TRABAJADOR** y a favor de **EL EMPLEADOR** este último le descuente los dineros correspondientes de las cesantías, primas, vacaciones y en general de las prestaciones sociales del primero.

DECIMA. PAGOS NO SALARIALES - Disponen expresamente las partes que no constituyen salario ni factor del mismo, los auxilios o beneficios habituales u ocasionales existentes o los que en el futuro llegare a reconocer **EL EMPLEADOR**, convencional o contractualmente, o llegue a otorgar en forma unilateral, tales como primas extralegales de vacaciones, nuevas primas extralegales de servicio, de antigüedad, auxilio de alimentación, auxilio extralegal de transporte, auxilio de educación, funerarios, ópticos, de maternidad, etc., beneficios en especie tales como habitación, alimentación, transporte, educación, salud, etc.

DECIMA PRIMERA. CAMBIOS EN LA RESIDENCIA— **EL TRABAJADOR** al suscribir el presente contrato, ha señalado la dirección de su residencia, la cual queda registrada en su respectivo fólder. Cualquier cambio de dicha residencia se deberá notificar por escrito por **EL TRABAJADOR** a **EL EMPLEADOR**, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a tal cambio. Toda comunicación o notificación que **EL EMPLEADOR** debe hacer a **EL TRABAJADOR** por virtud del desarrollo, ejecución o terminación de este contrato, se considera legal y válida si se hace a la última dirección de la residencia que **EL TRABAJADOR** tenga registrada en el fólder respectivo.

DECIMA SEGUNDA.— El presente contrato reemplaza en su integridad cualquiera otro verbal o escrito celebrado entre las partes con anterioridad.

DECIMA TERCERA. SARLAFT — **EL TRABAJADOR**—se obliga a dar cumplimiento al Manual del Sistema de Administración de Riesgos Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX., en cuanto a las funciones que le sean asignadas. El incumplimiento de las obligaciones que se deriven de dicho Manual, constituye falta grave.

DECIMA CUARTA. PROTECCION DE DATOS - **EL TRABAJADOR** autoriza de manera libre y voluntaria a **EL EMPLEADOR** a recopilar, utilizar, transferir, almacenar, consultar, y procesar (en adelante Procesar), la información personal que éste ha suministrado a **EL EMPLEADOR**, la cual se encuentra contenida en las bases de datos y archivo de propiedad de **EL EMPLEADOR**, para los fines internos que sean necesarios, tales como asuntos relacionados con su documento de identificación, número de identificación, nacionalidad, país de residencia, dirección, teléfono, estado civil, correo electrónico corporativo y personal, salario, y cuenta bancaria.

PARÁGRAFO PRIMERO. En atención a la presente cláusula, **EL TRABAJADOR** declara de manera libre y voluntaria conocer los derechos que la normativa y la jurisprudencia le conceden como titular de datos



Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

EE008

Personales y que se enuncian a continuación. En ese sentido, **EL TRABAJADOR** tiene derecho a: (i) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento, este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento; (iii) ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales; (iv) presentar ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales; (v) revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. (vi) acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento

PARÁGRAFO SEGUNDO. La revocatoria y/o supresión sólo procederá cuando la superintendencia de industria y comercio haya determinado que en el tratamiento, el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la constitución.

DECIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD -EL TRABAJADOR Y EL EMPLEADOR. - EL TRABAJADOR Y EL EMPLEADOR acuerdan que se mantenga un convenio de confiabilidad. Toda la información que intercambien las partes en desarrollo del contrato que las une es de carácter reservado. **EL TRABAJADOR** se compromete a guardar la más estricta reserva sobre la información de **LA EMPRESA** y la personal de sus socios, directivos, jefes, etc.) que tenga acceso en razón del presente contrato y a no divulgar a terceros o a usar para propósitos distintos del cumplimiento del objeto de este contrato, toda o cualquier parte de la información de **LA EMPRESA**, de sus socios, directivos, jefes a que tenga acceso en razón de este Contrato, o que haya sido recibida o averiguada por **EL TRABAJADOR** directa o indirectamente de **LA EMPRESA**, o de sus socios, directivos, jefes, etc. otros contratistas o consultores, contratantes u originada de otra manera y adquirida por **EL TRABAJADOR**, en conexión con o como resultado de la realización de servicios objeto de este contrato. Es objeto especial de este acuerdo de confidencialidad la información de propiedad de la empresa en entre otros pero sin limitarse a medios escritos, magnéticos, internet, etc., los cuales no podrán ser revelados, copiados, reservados, retirados de la empresa. Igualmente es objeto del acuerdo las técnicas de producción y mercadeo de los productos de la empresa que la catalogan por su adierto como una de las empresas líderes del mercado Colombiano así como el " Know-how" de la misma. etc. La violación de este acuerdo de confidencialidad a juicio de la empresa, será considerada falta grave y causal de terminación contractual con justa causa imputable a **EL TRABAJADOR**. El presente acuerdo obedece al principio de bilateralidad contractual y es resultado de la libre voluntad de las partes contractuales. **EL TRABAJADOR** expresa su absoluta conformidad con el presente acuerdo y manifiesta que el mismo no constituye modificación unilateral de sus condiciones de trabajo por parte de **LA EMPRESA**.

DECIMA SEXTA. CONDUCTA ECONÓMICA - Debido a la actividad financiera de XXXXXXXXXXXXXXXX, es políticas de la empresa y de sus trabajadores el mantener a nivel empresarial y personal una conducta económica y financiera seria, cumplidora de sus obligaciones, términos, condiciones, plazos, montos, garantías, etc., a fin de evitar riesgos para la entidad financiera en cuanto a la transparencia de sus actividades y el comportamiento de sus funcionarios tanto al interior de la entidad como frente al sector financiero, el público y terceras personas. Que entienden y aceptan las partes que con fundamento en lo expuesto anteriormente, el incumplimiento del **TRABAJADOR** respecto de sus obligaciones financieras y sus compromisos de pago generan un daño a la empresa en la que trabaja por razón del detrimento de la confianza que en la pulcritud y seriedad del manejo de dineros de terceras personas tal actitud acarrea. De acuerdo a lo anterior, **EL TRABAJADOR** deberá honrar en todo momento sin cabida para ningún tipo de excepción sus obligaciones en el sector financiero, bien sea su relación en forma directa con XXXXXXXXXXXXXXXX, o con cualquiera otra entidad del sector financiero. Que como consecuencia de esta política **EL TRABAJADOR** acepta y autoriza a que la compañía consulte de manera periódica y en cualquier momento ante las centrales de riesgo su comportamiento financiero. El presente acuerdo obedece al principio de bilateralidad contractual y es resultado de la libre voluntad de las partes contractuales. **EL TRABAJADOR(a)** expresa su absoluta conformidad con el presente acuerdo y manifiesta que el mismo no constituye modificación unilateral de sus condiciones de trabajo por parte de la empresa.

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

EE008

DECIMA SEPTIMA. LIQUIDACION FINAL- EL EMPLEADOR se reserva un plazo de veinte (20) días que se considera razonable por las partes contado a partir de la terminación del presente contrato, para efectos de liquidar y pagar los salarios, indemnizaciones y prestaciones sociales a que haya lugar, sin que por ello **EL EMPLEADOR** incurra en mora ni quede obligado a la indemnización moratoria, todo de acuerdo con el artículo 65 del Código Sustantivo del Trabajo.

En constancia se firma En BOGOTA, a los XXXXXXXXXX en dos ejemplares del mismo tenor, uno para **EL EMPLEADOR** y otro para **EL EMPLEADO**.

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR



XXXXXXXXXXXXX
C.C. XXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXX
C.C. No XXXXXXXXX

Revisado por: Alexandra Castillo



Revisado

EE009

DECLARACIÓN ESPONTÁNEA DE AFILIACIÓN A SEGURIDAD SOCIAL

FECHA DE INGRESO

Señores

Gestión Humana

BANCO FALABELLA S.A.

Ciudad

Yo, **APELLIDO Y NOMBRES** identificado con cédula de ciudadanía No. xxxxx, de acuerdo a lo establecido en la ley 50 de 1990 he decidido afiliarme de manera libre y espontánea a:

E.P.S: _____

FONDO DE PENSIONES: _____

CESANTÍAS: _____



CARGO:

FECHA DE INGRESO:

FIRMA: _____

NOMBRE: **APELLIDOS Y NOMBRES**

C.C No.



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

SOLICITUD CARNE DE IDENTIFICACION

Nombre (si su nombre es compuesto y por ende muy largo, escoja UN SOLO NOMBRE, con el cual desea ser identificado): _____

Apellidos (Paterno y materno): _____

Número de Identificación: _____ C.C. C.E.

Cargo: _____

Grupo Sanguíneo A B O AB RH _____

Para ser diligenciado por Gestión Humana:



Empresa: _____ **Ciudad:** _____

Areas de acceso: _____

Recibí de conformidad:

Nombre: _____

Cédula: _____

**NORMAS Y RECOMENDACIONES
PARA EL USO DEL CARNE DE IDENTIFICACION DE EMPLEADO.**

- Es personal e intransferible.
- Debe portarse en un lugar visible todo el tiempo que se encuentre en cualquiera de las oficinas e instalaciones del GRUPO EMPRESARIAL FALABELLA.
- El titular se obliga a darle debido uso y a guardar comportamiento ético y cívico referido a la comunidad y a la sociedad en general.
- Válido por el tiempo de vinculación del titular con la empresa.
- El titular es responsable de su conservación y debida utilización. En caso de pérdida el titular debe:
 - Denunciar la pérdida ante las autoridades.
 - Diligenciar el *Formato Solicitud Duplicado de Carné 4G5-F090*.
 - Reportar por correo electrónico al Analista de Contratación, la pérdida del carné, adicionalmente deberá entregarle o enviarle físicamente la copia del denuncia y del *Formato Solicitud Duplicado de Carné 4G5-F090*.
- Su titular es responsable de su devolución Jefe Inmediato en el momento de la terminación de la relación contractual, para efectos de paz y salvo.

Firma: _____

Bogotá, _____

IMPRESO



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

Señores

BANCO FALABELLA
La Ciudad

Respetados Señores

Por medio de la presente requerimos a ustedes colaboración para hacer apertura de cuenta de nómina de la siguiente persona:

Nombre: _____
C.C. No: _____
Cargo: _____
Empresa: _____



Sin otro particular y agradeciendo su atención,

Atentamente,

XXXXXXXXX
COMPENSACION & SALARIOS



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

FORMATO ENTREGA DOCUMENTOS CONTRATACION

Yo _____ funcionario de la compañía _____ identificado con documento como aparece al pie de mi firma declaro haber recibido a satisfacción los siguientes documentos de ingreso a la compañía:

COPIA DEL CONTRATO

CARNET DE EMPLEADO

CARNET ARL

CODIGO DE ETICA



POLITICAS DE PROTECCION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y EQUIPOS DE CÓMPUT

DESCRIPCION DE CARGO (SOLO FUNCIONARIO DE OFICINAS)

FIRMA FUNCIONARIO: _____

CEDULA FUNCIONARIO: _____



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

PROGRAMA ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN EJECUTIVO COMERCIAL DE MESÓN	RESPONSABLE		FECHA
Módulo I Vive tu Banco			
vive tu Banco		6 HORAS	3 de Noviembre 9:00 am - 4:00 pm sala de la 93
Presentación Personal y protocolo		1 HORA	3 de Noviembre 4:00pm - 5:00 pm Sala de la 93
Módulo II Producto			
Introducción al Sistema Financiero		5 HORAS	4 de Noviembre 8:00 am a 1:00 am Sala de la 93
Introducción Productos del Activo			
I. Producto TDC (Marca Propia y Master Card)			
Definición			
Necesidades que Satisface			
Características			
Condiciones Financieras			
Requisitos			
Cliente Potencial			
Canales de Acceso			
II. Crédito de Consumo		1 HORA	4 de Noviembre 2:00 pm a 3:00 pm Sala de la 93
Definición			
Necesidades que Satisface			
Características			
Condiciones Financieras			
Requisitos			
Cliente Potencial			
Canales de Acceso			
Introducción Productos del Pasivo		3 HORAS	4 de Noviembre 3:00 pm a 6:00 pm
PACA HORRO			
Cuenta de Ahorro			



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

Cuenta de Nómina			
CDT			
Definición			
Necesidades que Satisface			
Características			
Cliente Potencial			
Canales de Acceso			
Módulo III Lean			
LEAN		1 HORA	5 de Noviembre 1:00 pm a 2:00 pm Sala 503
Módulo IV Activos Fijos			
Activos Fijos		1 HORA	5 de Noviembre 2:00 pm a 3:00 pm Sala 503
Módulo V Canales Alternos			
Presentación Estrategia de Banco y funcionales del Anfitrión		5 HORAS	5 de Noviembre 2:30 pm - 6:00 pm Sala 503
Canales Alternos: Internet, Web, Videoconferencia, Kiosko, ATM, IVR, PSE			
Definición			
Necesidades que Satisface			
Características			
Argumentos de Utilización			
ejercicio práctico			
Validación del conocimiento			
Módulo VI Capacitación Seguros			
Producto Seguros, aplicativos, clínicas de ventas		8 Horas	6 de Noviembre 10:00 am - 6:00 pm Sala de la 93
Módulo VII SABA			
Cursos E-Learning		8 HORAS	9 de Octubre 8:00 am a 6:00 pm Sala 503
Módulo VIII Habilidades Comerciales			
Correcto Diligenciamiento de Solicitudes Políticas de Crédito Taller Comercial		8 HORAS	10 de Noviembre 11:00 am - 6:00 pm Sala de la 93
Módulo IX Introducción a los Aplicativos			
VMS, Cliente Único, Radar. Liquidaciones, Dialogo Cartera, Dialogo Ahorro		8 HORAS	11 de Noviembre 8:00 am a 5:00 pm Sala Tercer Piso
Módulo X Mentoring Aplicativos			



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

VMS, Cliente Único, Radar. Liquidaciones, Dialogo Cartera, Dialogo Ahorro		8 HORAS	11 de Noviembre 8:00 am a 5:00 pm Sala Tercer Piso
Módulo X Mentoring Aplicativos			
Acompañamiento en Oficina		16 HORAS	12 y 13 de Noviembre
Módulo XI Gestión de Reclamos I			
Gestión de Reclamos		8 HORAS	17 de Noviembre 8:00 am- 5:00 pm Pendiente 18 de Noviembre 8:00 am - 12:00 pm
Conductas de Atención de Reclamos			
Contacto			
Tipologías			
Ejercicios Prácticos			
Módulo XII liquidación de Intereses			
Liquidación de Intereses <u>Análisis</u> Ejercicios Prácticos		5 HORAS	18 de Noviembre 1:00 pm- 6:00 pm Pendiente
Módulo XIII Seguridad y Fraudes			
Plan de Recuperación		2 HORAS	19 de Noviembre 8: 00 am a 10:00 am Por <u>Definir</u>
Módulo XIV Seguridad y Continuidad			
Seguridad y Fraude, <u>Validación</u> de Cédulas		3 HORAS	19 de Noviembre 10:00 am a 1:00 pm Por <u>Definir</u>
Módulo XV Manejo de Archivo			
Manejo de Archivo		1 HORAS	19 de Noviembre 2:00 pm a 3:00 pm Por <u>Definir</u>
Módulo XVI SARLAFT			
SARLAFT		3 HORAS	19 de Noviembre 3:00 pm a 6:00 pm Por <u>Definir</u>
Módulo XVII Front Comercial			
Front Comercial		1 HORA	20 de Noviembre 9:00 pm a 10:00 pm Sala 503
Módulo XVIII Taller CDT			



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

Módulo XVIII Taller CDT			
Taller CDT		5 Horas	20 de Noviembre 10: 00 am- 5 00 pm Sala 503
Módulo XIX Servicio al Cliente			
Taller Excelencia en el Servicio		16 HORAS	23 y 24 de Noviembre 8:00 am - 5:00 pm Pendiente
Módulo XX Mentoring			
Acompañamiento en Oficina		HORAS	25, 26, y 27 de Noviembre
Evaluación Final			
Evaluación escrita área de F&D			27 de Noviembre
TOTAL HORAS DE ENTRENAMIENTO			



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

La prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en el Banco Falabella es un compromiso de todos.



Curso Saba:
Capacitación de Refuerzo Sarlaft

Invitamos a todos los funcionarios de Banco Falabella a realizar la Capacitación Sarlaft.

Juntos podemos fortalecer nuestros conocimientos para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

Curso habilitado: desde el viernes 30 de octubre hasta el sábado 14 de noviembre de 2015

[Ingreso a SABA>>](#)




CERTIFICADO

Se otorga el presente certificado a:

MARIA FERNANDA PEDRAZA

Por haber participado y aprobado exitosamente el curso de:

Acoso Laboral

11/10/2012



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza



COMPENSACION Y SALARIOS INFORMA

El siguiente es el cronograma de nómina para este año 2015.

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

MES	CORTE DE NOVEDADES	PAGO DE NÓMINA
ENERO Pago intereses cesantías año 2014	15/01/2015	28/01/2015 28/01/2015
FEBRERO Consignación cesantías 2014 fondos	16/02/2015	27/02/2015 10/02/2015
MARZO Publicación cert. Ingresos y Retención 2014 portal Último plazo presentación categoría tributaria 2014	16/03/2015	27/03/2015 11/03/2015 30/03/2015
ABRIL Plazo presentación deducibles año 2014	15/04/2015	28/04/2015 15/04/2015
MAYO	15/05/2015	28/05/2015
JUNIO Pago prima legal 1er semestre	16/06/2015	26/06/2015 26/06/2015
JULIO	15/07/2015	28/07/2015
AGOSTO	18/08/2015	28/08/2015
SEPTIEMBRE	15/09/2015	28/09/2015
OCTUBRE	15/10/2015	28/10/2015
NOVIEMBRE Último plazo solicitar cesantías causadas año 2015	17/11/2015 17/11/2015	27/11/2015
DICIEMBRE Pago prima legal 2do semestre	07/12/2015	18/12/2015 18/12/2015



Cordialmente,

Compensación y Salarios



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

EE016



CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

La empresa **BANCO FALABELLA S.A.** identificado con NI número **900047981**,
 aportó por **MARIA FERNANDA PEDRAZA SUAREZ** identificado con CC número **1015445747**,
 quien se encuentra registrado a la fecha como tipo de cotizante **1 - Dependiente**
 por concepto de aportes obligatorios al Sistema de Seguridad Social Integral mediante la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes, para los periodos comprendidos entre **10-2015** y **10-2015** de la siguiente manera:



CÓDIGO	NOMBRE DE ADMINISTRADORA	I N G R E S O	R E T E N I D O	T I P O	T I P O	T I P O	V A R I A B L E S	V A R I A B L E S	S I G N I F I C A T I V A	L I M I T E S	V A R I A B L E S	V A R I A B L E S	DÍAS	DOTACIÓN	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	GOBIERNO PARTICIPALES Y SALUD
EP9013	Saludcoop EPS												30	\$ 58.000	0	0	oct-2015	6061229	08/10/2015	S
Z31001	Colombia												30	\$ 232.200	0	0	sep-2015	6061229	08/10/2015	
M-4	Vida Colombia S.A.												30	\$ 7.600	0	0	sep-2015	6061229	08/10/2015	
CCF34	Compensar Caja												30	\$ 58.040	0	0	sep-2015	6061229	08/10/2015	

El presente certificado se expide a los **9** días del mes **noviembre** de **2015**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información



Certificado N° SI 006-1



Revisado

Revisado por: Maria Fernanda Pedraza

BANCO FALABELLA S.A.

EE017

DESPRENDIBLE DE PAGO DE NOMINA

NÓMINA: BANCO FALABELLA S.A.



FECHA: 2015/04/28

HORA: 7:35:23AM

PERÍODO: 2015/04/01 a 2015/04/30

PAG: 1 de 1

CENTRO - COMPENSACION Y SALARIOS

Nro. Nombre



Cargo ANALISTA JUNIOR

Salario Mensual: 1.451.000,00

Concepto	Cantidad	Devengado	Deducido
SUELDO	29.00	\$1,402,633.00	
VACACIONES (29/04/2015 - 29/04/2015)	1.00	\$48,367.00	
SALUD EMPLEADO SALUDCOOP	30.00		\$58,040.00
PENSION EMPLEADO COLFONDOS	30.00		\$58,040.00
FONDEFAL APOORTE MENSUAL			\$43,000.00
FONDEFAL - DESCUENTO PRESTAMO			\$151,701.00
PRESTAMO EDUCACION CUOTA 4 de 12			\$116,666.00
FONDEFAL - DESCUENTO SOLIDARIDAD			\$500.00
SUBTOTAL:		\$1,451,000.00	\$427,947.00
NETO A PAGAR:		\$1,023,053.00	



Revisado



Calculo verificado

Revisado por: Laura Acero

Señores
BANCO FALABELLA S.A.
Área de GESTION HUMANA
Ciudad

EE018

Apreciados Señores:

Yo _____, identificado(a) como aparece al pie de mi firma, EXPRESAMENTE autorizo de manera irrevocable, a **BANCO FALABELLA S.A.** para que en caso de terminación del contrato de trabajo por cualquier causa:

1.) Descuento de mi salario, cesantía, intereses de cesantía, primas de servicios, vacaciones, bonificaciones, auxilio de transporte, indemnizaciones, auxilios o beneficios extralegales y en general cualquier suma que deba cancelarme **BANCO FALABELLA S.A.**; la suma de dinero correspondiente al saldo de las obligaciones que por cualquier concepto de los productos de crédito, adeude a **BANCO FALABELLA S.A.**, en la fecha de retiro y

2.) Gire a favor de **BANCO FALABELLA S.A.**, la mencionada suma, para efectos de la cancelación total de la(s) obligación(es) a mi cargo.

Agradezco su amable atención a la presente solicitud.



Atentamente,

Nombre: **APELLIDOS Y NOMBRES**
C.C. No.
Cargo:

Copia: **BANCO FALABELLA S.A**



Revisado

Revisado por: Laura Acero

Pausas Activas

EE019

Las pausas activas son descansos que debemos tomar en la jornada laboral, para que recuperemos energías a través de ejercicios que nos ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares, fatiga física y mental y a prevenir el estrés.

Es importante que hagamos una pausa al día y realicemos estos ejercicios ya que cuando los músculos permanecen estáticos o realizando una labor continua se acumulan en ellos cansancio y fatiga muscular, con estos ejercicios podemos reducir la tensión muscular, prevenir lesiones como los espasmos musculares, disminuir estrés y mejorar la sensación de fatiga.

Ingresa en el panel lateral a nuestro menú de pausas activas y conoce diferentes ejercicios que puedes realizar en tu jornada laboral.



Revisado

Revisado por: Laura Acero

Empleados [01015445747 PEDRAZA SUAREZ MARIA FERNANDA- Tarjeta de Tiempo]

Lista Agregar Guardar Eliminar Imprimir Inicio Anterior Siguiente Final Cerrar **EE020**

Proporcione el número de Periodo de Pago que desea consultar y presione TAB para leer la información...

Empleado: 01015445747 PEDRAZA SUAREZ MARIA FERN Empresa: BANCO FALABELLA S.A.
 Periodo: 0 : Lunes 01/04/2013 - Martes 30/04/2013 Grupo: OFICINA CALLE 122

Fecha	Entrada	Inicio de Comida	Fin de Comida	Salida	Totales			Detalle de Nivel	
					DEF	LNCH	REG	RNO	HEDO
Lun 01/04/2013	08:00	RA	15:00	16:00	17:00	ST	08:00	01:00	08:00
Mar 02/04/2013	08:00	RA	14:00	15:00	17:00	RD	08:00	01:00	08:00
Mié 03/04/2013	08:00	RA	14:00	15:00	17:00	ST	08:00	01:00	08:00
Jue 04/04/2013	08:00	RA	15:30	16:30	17:00	ST	08:00	01:00	08:00
Vie 05/04/2013	08:00	RA	15:30	16:30	17:00	ST	08:00	01:00	08:00
Sáb 06/04/2013	Día de descanso								
Dom 07/04/2013	Día de descanso								
Lun 08/04/2013	Inasistencia								
Mar 09/04/2013	08:00	RA	15:30	16:30	17:00	ST	08:00	01:00	08:00
Mié 10/04/2013	08:00	RA	15:00	16:00	17:00	ST	08:00	01:00	08:00
Jue 11/04/2013	08:00	RA	15:00	16:00	17:00	RD	08:00	01:00	08:00
Vie 12/04/2013	08:00	RA	14:30	15:30	17:00	ST	08:00	01:00	08:00

Resumen de Asistencias			Totales por Incidencia		
Días Trabajados:	15	+ Faltas Justificadas:	0	Regular	111.3
Total de Días del Periodo		Total Asistencias:	15	REG	111.3
Hábiles a Pagar	16	No Laborables trabajados:	0	COMIDA	14.00
	15	Faltas:	1		



Revisado

Revisado por: Laura Acero

EE021

CARGO	Semana 1						
	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
Asesor Comercial Full Time	10:00 19:00	10:00 19:00	10:00 19:00	□	10:00 19:00	10:00 21:00	□
Asesor Comercial Full Time	10:00 19:00	□	10:00 19:00	10:00 19:00	10:00 19:00	10:00 21:00	□
Asesor Comercial Full Time 	11:00 20:00	□	11:00 20:00	□	10:00 19:00	10:00 21:00	10:00 21:00
Asesor Comercial Full Time	12:00 21:00	11:00 20:00	12:00 21:00	□	11:00 20:00	10:00 21:00	□
Asesor Comercial Full Time	□	11:00 20:00	□	11:00 20:00	11:00 20:00	10:00 21:00	10:00 21:00
Asesor Comercial Full Time	12:00 21:00	□	12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00	10:00 21:00	□
Asesor Comercial Full Time	□	12:00 21:00	□	12:00 21:00	12:00 21:00	10:00 21:00	10:00 21:00
Asesor Comercial Full Time	12:00 21:00	12:00 21:00	□	12:00 21:00	12:00 21:00	10:00 21:00	□
Asesor Comercial Full Time	□	12:00 21:00	12:00 21:00	□	12:00 21:00	10:00 21:00	10:00 21:00
Asesor Comercial Weekend						10:00 21:00	10:00 21:00
Asesor Comercial Weekend						10:00 21:00	10:00 21:00
Asesor Comercial Weekend						10:00 21:00	10:00 21:00



Revisado

Revisado por: Laura Acero

CUESTIONARIO DE RETIRO VOLUNTARIO

EE022

EMPRESA:	NOMBRE DEL FUNCIONARIO:
No. CÉDULA CIUDADANÍA:	ÚLTIMO CARGO:
FECHA DE INGRESO:	FECHA DE RETIRO:
ÁREA:	

Por favor conteste las siguientes preguntas con total sinceridad. Serán de conocimiento de RRHH y se usarán para mejorar los procesos organizacionales.

1. TIPO DE RETIRO (Marque solo UNA opción con X, el correspondiente a su caso):



a. No renovación de contrato a término fijo.	b. Voluntario por ubicación geográfica.
c. Voluntario por estudios.	d. Voluntario por horarios.
e. Voluntario por traslado a otra ciudad.	f. Voluntario por problemas de salud.
g. Voluntario sin tener todavía otra oferta de empleo.	h. Voluntario por viaje.
i. Voluntario por mejor oferta laboral en otra empresa.	j. Voluntario motivos personales.

2. Si la razón fue mejor oferta, por favor marque con X la razón principal de la decisión (solo UNA):

a. Cargo similar con más salario.	b. Cargo de mayor nivel, con igual salario que en CMR.
c. Igual cargo, igual salario, pero mayores beneficios extralegales.	d. Igual salario pero mayor proyección y crecimiento profesional.
e. Otra: cuál?	

3. De la gestión en su área, por favor evalúe:

Factores de liderazgo	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Entrenamiento en el cargo: tiempo dedicado basado en el plan de inducción, indique como fueron los conocimientos adquiridos.				
Relación Jefe- Colaborador: Basada en el respeto y delegación de funciones claras.				
Relaciones interpersonales: Nivel de aceptación por parte de los compañeros de trabajo.				
Procesos de comunicación con el jefe: canales de comunicación claros, precisos y directos.				
Instrucción inicial y acompañamiento en el puesto de trabajo.				
Retroalimentación constante y constructiva de su desempeño.				
Capacidad para solucionar problemas y conflictos.				
Coordinación de tareas y delegación de funciones.				
Oportunidad de crecimiento: desarrollo a nivel laboral y personal.				
Ambiente Laboral: Basado en la calidad de vida laboral y respeto personal.				
Bienestar: Políticas claras hacia actividades que mejoran el ambiente laboral como: eventos deportivos, cumpleaños, navidad, reconocimiento a resultados.				



Revisado

Revisado por: Laura Acero

Qué capacitaciones recibió en su área?

EE022

¿Cómo podría mejorarse el cargo?

¿Qué es lo que más aprecia de la compañía?



¿Qué fue lo que menos le gustó?

¿Qué hubiera evitado su retiro?

¿Qué fortalezas cree que tiene las empresas del Retail?

Volvería a trabajar en la compañía: SI ____ NO ____ Por qué?

¿Qué implementaría en la compañía para que llegue a ser el mejor lugar para trabajar?

FIRMA FUNCIONARIO



Revisado

Revisado por: Laura Acero

Tu Salud y Bienestar son muy importantes para nosotros
¡Participa!

Actividades del 19 al 30 de Octubre

Cil 122 - Torre Banco Falabella

Lunes 19	Martes 20	Miércoles 21	Jueves 22	Viernes 23
GMO Descuentos	BOGOTÁ LASER Valoración visual para cirugía laser	SPA SEB Jornada de limpieza y exfoliación	COMPENSAR EPS Jornada de Vacunación	JUAN CARLOS BARRERO Valoración oral
		UNIVERSIDAD CEIPA Cafetería		COMPENSAR TURISMO
Lunes 26	Martes 27	Miércoles 28	Jueves 29	Viernes 30
Viajes Falabella	IN-SANE CrossFit Gimnasio	RAMO	LOREAL PARIS Descuentos	Hyundai
Chevrolet	SMART FITNESS Gimnasio	SUPER RICAS		Volkswagen



Hoy Gran Final



Esta noche **el público también elegirá** a los ganadores del Gran Show
Banco y Viajes Falabella tienen Talento.

Te esperamos:
Jueves 15 de Octubre
Compensar Av 68
Auditorio Planta Baja
8:30 pm

Importante: para poder ser parte de la votación deberás descargar una aplicación de lector Código QR



QR Code Reader and Scanner
ShopSavvy, Inc.



Revisado

Revisado por: Laura Acero

EE024



ENCUESTA CALIDAD DE VIDA LABORAL HASTA EL 7 DE JUNIO

No te quedes fuera de este importante proceso
y responde hoy, desde cualquier computador,
haciendo [clic aquí](#)



Tu usuario de ingreso es: Código país + cédula de ciudadanía

¡En Falabella Financiero trabajamos por
nuestra Calidad de Vida Laboral!



Falabella Financiero



Medición Clima Laboral 2014

Tu participación
es muy importante

Recuerda el plazo
para contestar la encuesta
es hasta el día 11 de Septiembre



Cualquier inquietud, comunícate con nosotros:

bancofalabellainforma@bancofalabella.com.co ó a ambientelaboral.2@gptw-encuesta.com



Revisado

Revisado por: Laura Acero

13.BIBLIOGRAFIA

- Zaldívar, R.V. (2009). Auditoria como herramienta para el control de la gestión de los recursos humanos. *dimensión empresarial, vol.7, No 1*, 6-10. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3990181>
- Yanel, L.B.(2015). *Auditoria integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe
- Mantilla. S.A.(2013). *Auditoria del control interno*. Bogotá: Ecoe
- Estupiñan. R.G. (2012). *Papeles de trabajo en la auditoría financiera: con base en las normas nacionales e internacionales*
- Recursos humanos. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos#Compensacion .C3.B3n
- Quienes somos. Banco Falabella. *Historia* Recuperado de <https://www.bancofalabella.pe/quienes-somos.html>
- Galeon Naranjo. *Tipos de auditoria*. Recuperado de http://anaranjo.galeon.com/tipos_audi.htm