

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA  
INTEGRACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA EN UNA EMPRESA  
DEL SECTOR SALUD RESPALDADO EN LAS TIC**

Modalidad de Ensayo de Grado: Caso Empresarial

Documento presentado como requisito parcial para obtener el título:

Especialista en Gerencia del Talento Humano

Por:

Luz Dary Carreño

Rosa Elvira Ramirez

Laura Marcela Valencia

Área de Administración de Negocios

Universidad Sergio Arboleda

Bogotá

## Tabla de contenidos

Contextualización .....	3
Descripción de la problemática.....	7
Justificación .....	12
Objetivos .....	17
General.....	17
Específicos.....	17
Alcance.....	18
Metodología.....	19
Desarrollo de la metodología.....	28
Fase 0 – Alistamiento .....	28
Fase 1 – Asimilación .....	28
Fase 2 – Experimentación .....	29
Fase 3 – Ejecución .....	29
Fase 4 – Entrega.....	29
Estrategia de comunicación y divulgación.....	29
Conclusiones .....	55
Referencias.....	57

### **Contextualización**

La evolución de la tecnología ha cambiado radicalmente el mundo, la sociedad y los ritmos de interacción en la sociedad han transformado los habituales estilos de relacionamiento, comunicación y resolución de problemas, estos ritmos no son ajenos a las organizaciones, cada vez las oportunidades de negocio se transforman por las necesidades que el contexto impone; esto ha implicado que las organizaciones tradicionales se reinventen de tal manera que garanticen impactar a todas aquellas personas con las generen un vínculo, tanto laboral, comercial o transaccional.

Ahora bien, la inminente globalización ha obligado al mundo a conectarse, a relacionarse de manera inmediata y esto gracias al ritmo y evolución de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, que llamaremos TIC <sup>1</sup>; la interrelación ha obligado que el mundo reorganice sus ideas y formas de trabajo, tanto que actualmente en las organizaciones las formas de trabajar se han replanteado de manera que las tareas de oficina se han trasladado hasta los hogares de los colaboradores, ya no es necesario estar presente en las instalaciones de las empresas para poder realizar actividades de trabajo, gracias a que la tecnología y la accesibilidad de la información es cada vez más alta, por ello la administración y gestión de las empresas, se deben transformar y el pensamiento gerencial ha tenido que alterarse y ha debido romper barreras de tal manera que los procesos se realicen de manera óptima, competitiva e innovadora.

---

<sup>1</sup> El concepto de TIC surge como convergencia tecnológica de la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones. La asociación de estas tres tecnologías da lugar a una concepción del proceso de la información, en el que las comunicaciones abren nuevos horizontes y paradigmas.

En nuestro contexto nacional, las TIC desde el año 2009 empiezan a tomar mayor fuerza a través de la Ley 1341 de 2009, en la que el Gobierno Colombiano reconoce y define los conceptos y principios sobre una sociedad de información y organización de tecnologías de la información y comunicaciones, es decir que nuestro país desde el año 2009 reconoce el inminente crecimiento de la tecnología y por tanto le resulta indiscutible definir parámetros y procedimientos que permitan regular la operación de las TIC.

El marco normativo tan solo reafirma que las organizaciones de nuestro país deben incorporar en sus procesos integralidad para una eficiente administración del talento humano, esto con el fin de contribuir al desarrollo social y económico, tal como lo establece el Ministerio de las TIC entre sus funciones y objetivos. Este escenario tan solo corrobora el inminente crecimiento del concepto de TIC y la necesidad de cambiar la mentalidad y cultura en las organizaciones para integrar en sus modelos de gestión humana, sistemas de información, tecnología y medios de comunicación que le apunten a la oportunidad, accesibilidad y optimización de recursos.

Las organizaciones se han afanado por perpetuar y fidelizar a sus usuarios, han tenido que recurrir a sistemas de información que les permitan recoger datos en tiempo real y de manera sistemática, las percepciones de clientes, de manera que puedan garantizar los elementos necesarios para entender y satisfacer sus necesidades. Esto no debe escapar de las áreas de gestión humana, dado que en el vínculo laboral que las organizaciones tienen con sus colaboradores, también se les debe leer como un cliente y por ello, la importancia que el área de gestión humana

cuenta con un sistema de información de tal manera que el colaborador tenga fácil acceso a sus datos laborales.

Por su parte, la organización a la cual hacemos referencia en este documento, se trata de una compañía de medicina prepagada que nace en el año 1990 dedicada a la prestación de servicio de salud a través de sus propios centros médicos y a través de una amplia red adscrita de prestadores de profesionales de servicios de salud que suman 4.700. Es una compañía de aseguramiento, prestación, administración y promoción de la Salud.

Su misión es contar con un equipo humano altamente calificado y motivado, que se diferencie por su calidad y servicio al cliente, se focaliza en aumentar permanentemente su valor y es excelente en su desempeño.

Su visión es ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.

Cuenta con más de 245.545 personas con Planes de Medicina Prepagada; veintiséis oficinas a nivel nacional, situadas estratégicamente al interior o cerca de reconocidas instituciones hospitalarias. Cuenta con cobertura a nivel nacional y así mismo, tiene sedes en diecinueve ciudades del país.

Como valores corporativos, están orientados a ser reconocidos por la diferenciación en el servicio, por la resolutividad, compromiso, confiabilidad, cumplimiento, creatividad, excelencia,

sensibilidad y congruencia. De acuerdo con la revista Dinero, en el año 2010 su participación en el mercado fue del 19.2%.

Para el cierre del año 2017, la compañía cerró con una planta de personal por nómina 1.940, 790 con contrato de prestación de servicios para un total de 2.720 personas con vínculo laboral.

Por los registros citados previamente, encontramos que se trata de una compañía con posicionamiento en el mercado, con una empresa de tipo grande y por tanto, el rol de gestión humana debe ser eficiente, óptimo y efectivo, pero en la actualidad no cuenta con un sistema de información que le permita la administración de personal, por ello proponemos un modelo de gestión humana, basado en las TIC de tal manera que le permita integrar la información de sus colaboradores en todos los procesos del área, ya que cada área maneja de manera independiente las novedades e información. Actualmente, las novedades son reportadas de manera manual por los integrantes de gestión humana, a través de bases de datos en Excel; por su parte, si un colaborador requiere un certificado laboral, un desprendible, actualizar su información personal, aplicar a alguna convocatoria por concurso interno, debe solicitarlo a través de correo electrónico al sub área encargada con el fin que le sea atendido su necesidad, generando en algunas ocasiones demoras en los tiempos de respuesta dada la alta demanda por parte de los colaboradores y el escaso recurso humano para atender las solicitudes y la carga operativa que se tienen en los procesos.

### **Descripción de la problemática**

Consideramos que las TIC se han convertido en un gran aliado de las organizaciones empresariales dado que han permitido mejorar sus relaciones con los clientes, aumentar la productividad, mejorar procesos de producción, entre otros. Sin embargo, a la organización que hacemos mención, ha restado importancia del impacto al interior del área de gestión humana.

En la actualidad, las áreas de gestión humana deben exigirse jugar un rol de mayor relevancia, ya que los integrantes de las organizaciones resultan siendo el factor más importante y vital, ya que son los aliados en la consecución de los objetivos corporativos y por ello deben ser valorados y ponderados de tal manera que se sientan importantes en sus organizaciones; las personas dejaron de ser un recurso para ser gestores, promotores e integrantes de las organizaciones, como generadores de ideas, conceptos y propuestas, por ello son un capital humano que se suma a los capitales de la empresa y por tanto es preciso cuidar y valorar.

Ahora bien, es preciso reconocer que la administración del recurso humano requiere de un esfuerzo importante y gestionar su talento es una obligación de las organizaciones, pero es justamente aquí donde consideramos que es necesario que las áreas de gestión humana cuenten con sistemas de información, mientras permitan obtener información de manera integrada y ágil, favoreciendo el proceso de la administración y gestión del talento. Planteamos como sistema de información, un software donde se obtienen los datos que provee el empleado, tanto del ambiente externo e interno de la compañía, cuyo objetivo es proveer a la administración de la organización, información procesada en medios electrónicos y digitales.

Por su parte, un sistema de información debe ser útil, nos referimos a que debe ser una herramienta que brinde información precisa y oportuna, de no ser así podría incluso dificultar aún más la administración. El sistema de información debe ser el soporte ante la toma de decisiones y atender a las siguientes necesidades:

- Acumular información histórica y presente de los integrantes de la compañía.
- Organizar la información de los empleados.
- Generar informes con indicadores que evidencien trazabilidad durante los procesos de gestión humana.

En el sistema de información se deben considerar los sub-procesos del área de gestión humana con el fin que integre las fases y movimientos de los colaboradores en un mismo programa, por lo cual a continuación hacemos referencia de los aspectos que se deben tener en cuenta:

1. Vinculación del talento humano
  - Reclutamiento de personal
  - Selección de personal
  - Promoción y concursos internos
  - Diseño de cargos y perfiles
2. Mantenimiento, retención y fidelización del talento humano
  - Beneficios extralegales
  - Administración de actividades de bienestar
  - Capacitación
  - Entrenamiento al cargo
  - Desarrollo de personal
  - Plan carrera
  - Administración de presupuestos

3. Evaluación del desempeño
  - Gestión del desempeño por competencias
  - Gestión del desempeño por metas y objetivos
4. Control de indicadores
  - Oportunidad
5. Administrador de salarios
  - Rangos salariales
  - Administración de embargos
  - Calculo de capacidad de endeudamiento
6. Nómina y controles financieros
  - Liquidación de nómina
  - Cierre contable
  - Pagos a terceros
7. Controles de personal
  - Control de horarios
  - Control de horas extras
  - Control de turnos
  - Disciplinarios.
8. Seguridad y Salud en el Trabajo
  - Sistema de gestión
  - Planes de emergencia
  - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, comité de convivencia
  - Indicadores de ausentismo, severidad y mortalidad
9. Desvinculación
  - Liquidación de nómina
  - Generación de paz y salvo
  - Encuesta de retiro
  - Reincorporación laboral

#### 10. Autogestión

- Inclusión de hoja de vida
- Actualización de datos personales
- Generación de desprendibles de nómina, certificaciones laborales
- Reporte de vacaciones, horas extras

Además de los procesos que debe atender un sistema de información en el área de gestión humana de una organización, debemos también considerar las características que debe tener para realizar una adecuada administración de recursos humanos:

1. Debe integrar de manera operativa, el almacenamiento, procesamiento y generación de las entradas y salidas de los procesos de gestión humana.
2. Debe administrar el presupuesto de los procesos y garantizar la adecuada asignación, evitando sobre costo.
3. Debe ser totalmente integrado, lo que quiere decir que sus módulos deben estar interconectados entre sí, para que cualquier movimiento y registro de novedad, se consolide la información, las variaciones debe generar modificaciones automáticas en los demás programas.
4. Debe ser flexible con el fin que permita consultas de distintas formas, la accesibilidad de sus usuarios debe ser posible de tal manera que se pueda obtener información de manera oportuna.
5. Debe ser modular, garantizando la independencia de cada programa o modulo.

6. Debe garantizar la seguridad en términos de usuarios, con relación a la integralidad de los datos y también con relación al acceso de la base de datos; es vital que los permisos a los usuarios sean definidos y a qué operaciones tiene permiso cada usuario para realizar.
7. Debe permitir establecer procedimientos de manera que se puedan generar controles y auditorias del sistema; la seguridad del sistema es clave ya que, en la actualidad los sistemas de información son manipulados por un mayor número de usuarios desde diferentes puntos y al mismo tiempo.

### **Justificación**

Debemos hablar de un concepto muy importante y corresponde a la era de la información; la UNESCO considera

*“las TIC constituyen una nueva opción para la preservación y el resurgimiento de las tradiciones culturales y los valores espirituales indígenas. El fácil manejo de estas herramientas permite que incluso una maestra y sus alumnos puedan diseñar una fuente especial para su idioma nativo, crear un diccionario multilingüe, grabar canciones y danzas típicas, sacar fotos de artesanías y colocarlo todo en una página Web. Es nuestro deseo que las barreras lingüísticas impuestas por la dominación de unos pocos idiomas sobre los de las minorías se debiliten gracias al amplio alcance de las TIC y su aplicación con fines educativos. Por último, las TIC también promueven un cambio en cuanto a la distribución por edad y sexo y el acceso a las oportunidades de las minorías en el mercado laboral. Las mujeres y los jóvenes tienen las mismas oportunidades que los hombres en lo que respecta al aprendizaje y al uso de las tecnologías de la información y la comunicación.” (2005)*

La era de la información impone un rol en las organizaciones para las nuevas generaciones, quienes conciben una forma de trabajo distinta con estructuras organizacionales de procesos transversales y pocas jerarquías.

Para la generación de la era de la información, les resulta extremadamente atractivo un trabajo que les ofrezca la posibilidad de socializar con diversidad de personas, interactuar, generar contenidos de información en tiempo real, entre muchas más herramientas que globalicen las interacciones sociales, por ello sin duda consideramos que las organizaciones deben pensarse un sistema de información que fácilmente genere este tipo de contenidos que brinden autonomía, sean ágiles y eficientes. (Chiavenato, 2002)

Tal como lo plantea Chiavenato en su libro “Gestión del Talento Humano”, las organizaciones actuales propenden invertir en las personas más que en productos y servicios, en conocerlas, en desarrollarlas y mejorar sus condiciones de calidad de vida desde su trabajo. (Chiavenato, 2002). El reto de las organizaciones actuales debe ser encantar a su recurso humano, atraerlo y mantenerlo.

Chiavenato propone el concepto de gestión humana como un área sensible a la cultura de cada organización dado que deber responder a las características del entorno, y atender a las demandas que exige dicha cultura, aspectos que son totalmente mediados por la estructura del negocio en las que influyen infinidad de variables. (Chiavenato, 2002)

Un área de gestión humana debe estar en condiciones de promover y aportar a la gestión del negocio, su rol debe estar orientado a actuar de manera más estratégica. Por tanto, las organizaciones deben orientar sus actividades a promover alianzas que permitan ampliar las fronteras y para ello, las TIC juegan un papel vital e importante, por supuesto el empleado invierte su talento para favorecer este proceso.

Por otra parte, es importante considerar cuales son las ventajas de los sistemas de información y lo que trae consigo el uso adecuado.

1. La primera ventaja primordial, es la gestión integral del personal que integra una organización, considerando que un sistema de información brinda eficacia, eficiencia y rentabilidad, sin dejar de lado la oportunidad en el sentido del acceso a reportes e informes.
2. Motivación y compromiso de parte de los integrantes de la organización, puesto que cada uno conozca y comprenda cuál es su rol e impacto en la empresa.
3. Contar con actualización constante con relación a la administración del talento humano de la empresa, contando con respaldo informático, y con ello eliminar la documentación física e impresa, una apuesta bastante ecológica.

Si bien un sistema de información trae consigo ventajas, debemos también considerar sus limitaciones y los posibles errores que podrían impactar negativamente el desempeño de la herramienta. ¿Cuáles serían estas limitaciones?

1. Si existe poca comunicación entre gestión humana y el sistema de información. Esto sería una debilidad dado que para un óptimo funcionamiento debe existir un claro procedimiento de inclusión de información, funciones y roles claros para el cargue de las bases de datos.
2. Poca claridad en metas y objetivos pocos claros. Si esto no está lo suficientemente claro, no es posible alcanzar las metas a las que se quieren llegar.

3. Solución a los problemas equivocados y expectativas poco realistas. Es muy importante que antes de la implementación del sistema de información, se definan las expectativas y a qué se le busca dar solución.
4. No involucrar a los usuarios del sistema de información. Quien más que los que operan el proceso son los que conocen las necesidades del mismo y por tanto, las oportunidades de mejorar que pueden tener durante su ejecución, ellos son quienes mayor participación deben de tener en todo el proceso de elección, implementación y producción del sistema de información.
5. No recibir asesoría de los expertos en informática. Con el fin de garantizar un óptimo match entre las condiciones del sistema de información y los estándares de tecnología de la organización, es importante que la organización cuente con un acompañamiento constante por parte del área de operaciones y tecnología.
6. Cultura poco flexible y adaptable. Para una organización como la que hacemos referencia, durante toda su trayectoria no ha contado con un sistema de información al interior del área de gestión humana, es importante que se cuente con una sensibilización para ampliar los conceptos, para reconocer la importancia de manejar una comunicación fluida, conciliadora y resolutive; concebir que los procedimientos ya no serán exactamente iguales a como habitualmente manejan.

Los sistemas de información benefician a las organizaciones y a sus integrantes; estos a su vez brinda información de tal manera que se puede utilizar en la planificación de la organización.

Basándonos en que los sistemas de información permiten los siguientes aspectos enumerados, consideramos que un área de gestión humana debe contar con un software cuya finalidad sea la integración de los procesos y permita la autogestión.

1. Facilitar desde el registro hasta la actualización de la información, así como la consulta del historial del personal.
2. Generar información que traiga consigo los cargos y vinculaciones por distintas categorías como, por ejemplo, jerarquías, ciudades, tipos de cargo, centros de costo, entre otros.
3. Apoyar los procesos de evaluación de la gestión, de tal manera que se obtengan reportes estadísticos e informes que sustenten con cifras, la toma de decisiones.

Partimos de la hipótesis según la cual los sistemas de gestión corporativos se han convertido en la herramienta que le aporta beneficios tanto a los integrantes de la organización como a ella misma, pues gracias a la automatización e integración de los procesos en su core de negocio, les permite acceder a la información en tiempo real.

## **Objetivos**

### **General**

- Implementar un sistema de información como herramienta de alto impacto en las TIC, que integre los procesos de Gestión Humana y potencializar el talento de la organización.

### **Específicos**

- Elaborar un diagnóstico que permita analizar la situación actual de la empresa de salud en materia de las TIC frente al manejo de Gestión Humana.
- Implementar un software como un sistema de información que integre los procesos de Gestión Humana.
- Brindar acompañamiento a la organización en la implementación del sistema de información.

### **Alcance**

Con base a los objetivos planteados, resulta preciso especificar el alcance del presente ensayo, el cual está orientado a las áreas de gestión humana en las organizaciones del sector salud.

Implementación de un software en el área de gestión humana de una organización del sector salud, que le permita integrar sus procesos a través de un sistema de información.

Acompañamiento en la implementación del sistema de información en la organización de la salud, incluyendo la generación de manuales a los usuarios finales para la interacción con la plataforma de autogestión.

### **Metodología**

A continuación, hacemos mención de las actividades realizadas que nos permiten la consecución de los objetivos:

1. Elaboración de un diagnóstico que permita analizar la situación actual de la empresa de salud en materia de las TIC frente al manejo de Gestión Humana.

Con el fin de identificar los aspectos más relevantes de la situación de la compañía, antes de la implementación del software, realizamos una entrevista algunos directivos de la organización; realizamos las siguientes preguntas:

- ¿Cómo ha manejado la organización la liquidación de nómina durante el tiempo que usted ha estado en la compañía?
- ¿Qué deben hacer los colaboradores para interactuar con el área de gestión humana, en tanto requieren certificaciones o desprendibles de pago?
- ¿Cómo describe que realizan el proceso de reclutamiento y selección?
- ¿Cómo describe la administración de los beneficios de los colaboradores
- ¿Cuál es el principal programa con el que manejan la información de los procesos de nómina?
- ¿Qué debería ofrecer un software de administración de personal?

A partir de las entrevistas y panel de preguntas realizado, identificamos algunos aspectos relevantes que a continuación mencionamos:

- La organización desde los últimos 17 años no ha manejado al interior de gestión humana, un software de administración de personal, únicamente ha contado, y de manera tercerizada con un proveedor de liquidación de nómina, de tal manera que los reportes de novedades, ingresos y retiros lo hacen a través de correos electrónicos por bases de Excel.
- Las solicitudes de los colaboradores relacionados a certificaciones laborales, desprendibles de pago y reporte de vacaciones, los colaboradores lo hacen a través de correos electrónicos a la coordinación de nómina; en promedio las respuestas a estas solicitudes pueden tardar entre 3 a 4 días; en el caso de las liquidaciones de retiro de personal, en ocasiones se tardan más de 15 días, lo cual consideran que es un aspecto de alto riesgo por asuntos legales.
- En el caso de los procesos de selección, se encontró que los candidatos aplican a través de portales de empleo autorizados por la organización que, al momento de su vinculación, no cuentan con una base de datos que les permita consultar los estudios o información básica y personal del colaborador.
- Así mismo, en el proceso de selección, ha sucedido que se invita a una convocatoria, a personas que ya han sido evaluadas y el concepto había sido desfavorable.
- La asignación de beneficios, como por ejemplo en el caso de préstamos o descuentos, no se ha asignado la cuota de manera correcta, en algunos casos los descuentos han sido superiores a los que realmente debieron ser aplicados.

- La percepción de los integrantes del área de gestión humana, es que los procesos son altamente operativos dado que todo tienen que registrarlo en bases de Excel y ésta debe ser cruzada con otras bases de datos.
- En los casos de generar informes, les toma muchísimo tiempo consolidar información ya que deben remitirse a la búsqueda de históricos a través de correos electrónicos que se hayan dejado de back up de otros usuarios que se han retirado del área.
- Los integrantes del área de gestión humana, coinciden que un software resulta ser una solución a la dificultad de la oportunidad que actualmente tiene el área, ya que los colaboradores de la compañía suelen presentar inconformidad por las respuestas que se les generan, los errores en la liquidación de la nómina, entre otros.

Por su parte, realizamos un panel de entrevista con las personas que integran el área de gestión humana:

- Contar con una herramienta que tuviera una herramienta que tuviera condesada la información, que no fuera Excel, dado que no había un sistema que permitiera fácil obtención de la información, el Excel resulta insuficiente dado que se debía alimentar el Excel para poder generar datos; un sistema de información permite que nutra las siguientes etapas de los procesos, el Excel no permite alimentar otras bases.
- Contar con un sistema de información que permita la generación de indicadores.
- Restar operatividad a los procesos y liberar tiempo para realizar actividades más estratégicas.

- Minimizar errores en los diferentes procesos de gestión.
- Ser más eficientes con los usuarios internos.

En última instancia entrevistamos a algunos de los usuarios finales de la organización y encontramos como factor común:

- El proceso de solicitudes de gestión humana es lento dado que se requieren demasiadas aprobaciones para dar respuesta a una solicitud simple, desordenado y poco eficiente.
2. Implementación de un software como un sistema de información que integre los procesos de Gestión Humana.

La propuesta a considerar a partir de las propuestas presentadas a la organización surge de una compañía dedicada al sector de tecnología especializada en software de nómina y gestión humana, con experiencia de 20 años en el mercado. El producto, conocido como Kactus ofrece una solución tecnológica que responde a los procesos de administración de recursos humanos, integrando los procesos de:

- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Compensación
- Formación y Desarrollo
- Capacitación
- Clima laboral

- Gestión del desempeño
- Bienestar de Personal
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Autogestión de Personal

Su propuesta incluye los siguientes objetivos:

- **Controlar, Gestionar y Monitorear** la Información de manera eficiente y oportuna en los diferentes procesos de la empresa, manteniendo la confiabilidad, confidencialidad e integridad de los datos.
- **Optimizar la comunicación y compartir información** entre diferentes áreas de la organización.
- **Eliminar operaciones** y procesos manuales e innecesarios.
- **Reducir costos y toma de decisiones** al contar con información en línea de lo que sucede en el negocio.
- **Incrementar la asertividad**, al eliminar la improvisación por falta de información.



*Figura 1. Objetivo Basado en Herramienta de Gestión*

En la figura 1 encontramos cómo el modelo de negocio del sistema de información, está orientado a la disminución de la carga operativa de los procesos para obtener un mayor crecimiento.



*Figura 2. Alcance del Modelo.*

En la figura 2 podemos evidenciar el alcance de la propuesta del sistema de información; el cual inicia en el proceso de reclutamiento y selección, estructura organizacional, perfiles y competencias.

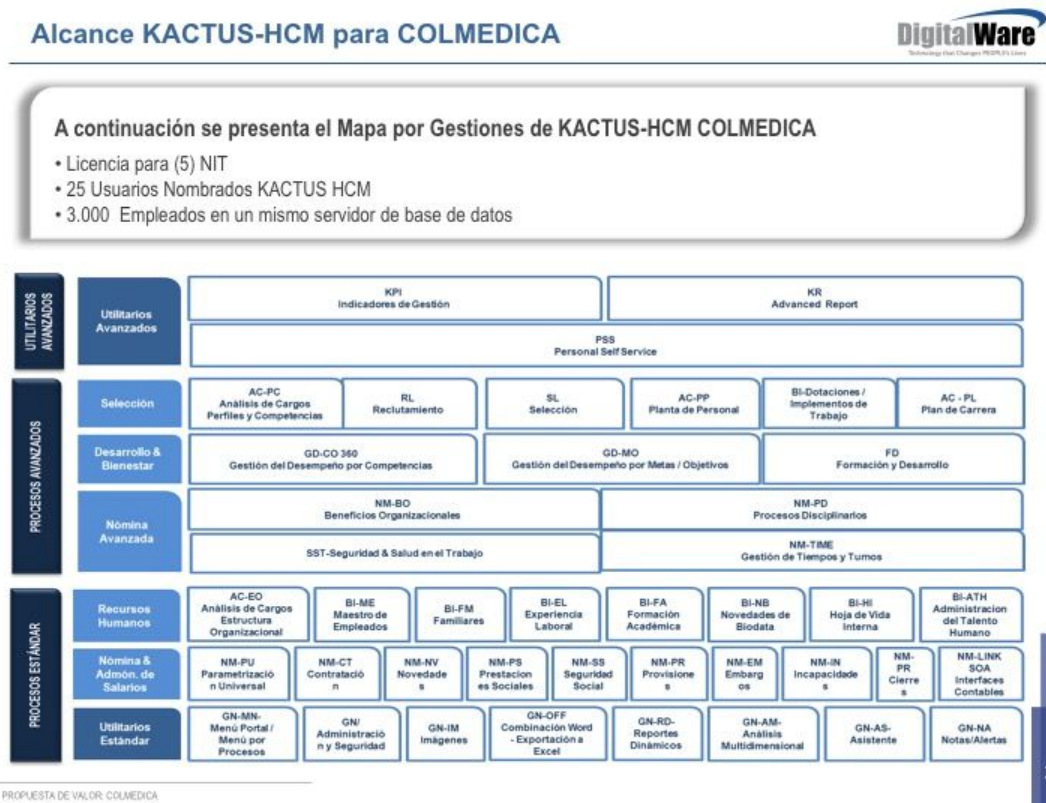


Figura 3. Mapa de Gestión.

En la figura 3 encontramos los programas que se integran con cada proceso del área de gestión humana.

3. Acompañamiento a la organización en la implementación del sistema de información.

Para el acompañamiento en el presente documento presentamos un cronograma de actividades que están asociados a la evolución del proyecto de implementación del software de gestión humana.

*Tabla 1. Fases y duración del proyecto (en semanas y meses)*

Fases	Duración	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Alistamiento	4																								
Asimilación	3																								
Experimentación	4																								
Construcción	11																								
Entrega	2																								
Comunicación	Continua																								

En la fase de alistamiento, se llevan a cabo reuniones con relación a conocimiento de la empresa, de tal manera que se identifiquen los procesos del área y la cultura organizacional.

Durante la fase de asimilación se realizan reuniones para la planeación de la integración de los procesos del área de gestión humana, ajustando los procesos a los servicios de la herramienta.

La experimentación, atiende a las jornadas de trabajo para la parametrización de los conceptos que el área utiliza.

En la fase de construcción, se llevan a cabo sesiones de trabajo para la alimentación de las bases de datos, tanto históricos como inclusión de información en paralelo, es la fase con mayor

importancia dado que en esta se realizan pruebas, identificación de errores y fallas, correcciones y conforme a las correcciones las puestas en producción y correr los procesos del área.

La fase de entrega, los gerentes de proyecto confirman las actas y validan el cumplimiento del cronograma.

Paralelamente a las fases, se genera una campaña de divulgación y acompañamiento en el que se socializan los manuales y estrategias de comunicación.

## **Desarrollo de la metodología**

### **Fase 0 – Alistamiento**

Hacemos referencia en esta fase de la planeación de la infraestructura de tecnología, que permita el alistamiento para el recibimiento del software e instalación del mismo.

Para ello, se requiere de una serie de actividades tal como la entrega de licencias, requerimientos tecnológicos, instalación de software pre parametrizado, preparación de datos y entrega de estructuras de bases de parametrización.

En esta fase, se realiza el acta de inicio de proyecto en el cual se definen los gerentes de proyecto, líderes de área y usuarios.

### **Fase 1 – Asimilación**

En esta fase hacemos referencia a la planeación del proyecto y la definición de la logística.

Como actividades está la realización de la planeación, definición de la línea preliminar y la preparación de la compañía para el manejo del cambio. A su vez la definición de los canales de comunicación, asignación de recursos, claridad de funciones y responsabilidades, control de cambios y análisis de riesgo

## **Fase 2 – Experimentación**

En esta fase de experimentación se incluye el lanzamiento del proyecto, revisión del proceso actual de la organización en tanto se conozcan el modus operandi de la organización.

Conceptualización de los parámetros, transacciones, procesos y capacitación de los usuarios líderes.

## **Fase 3 – Ejecución**

Realizar la parametrización, ejecución de pruebas de parametrización, capacitación a usuarios finales. Certificación datos a migrar, cargue de información preparación para la salida a producción, entrada a producción estándar.

## **Fase 4 – Entrega**


Fase dedicada al acompañamiento en producción, análisis de términos de referencia y cierre del proyecto. Generación de matriz de cumplimiento y entrega de adecuaciones.


## **Estrategia de comunicación y divulgación.**


Con el fin de atender a esta etapa del proyecto, se levantan los manuales para los usuarios finales del manejo de la herramienta de los primeros programas puestos en producción, los cuales a continuación relacionamos:

## Manual: Descargar Desprendible de Nómina

### ¡Apreciado colaborador!!

Queremos darte la bienvenida al nuevo portal de autogestión de la compañía 

A través de  podrás mantener tu información laboral al día, además de facilitarte de manera automática muchos procesos. Nuestro portal tendrá módulos de **selección, contratación, nómina, control de horarios, formación, evaluación del desempeño, control de créditos, seguridad y salud en el trabajo, bienestar y otras aplicaciones**, que nos facilitarán servirte con calidad y oportunidad.

Hasta Noviembre de 2017 tuvimos el módulo Cosmos y partir de la fecha, iniciaremos con el **primer servicio** habilitado de  en donde administraremos TU NÓMINA y también podrás:

- Mantener todos tus datos actualizados: es **obligatorio** diligenciarlos al ingresar por primera vez, para poder realizar consultas en el portal.
- Solicitar y autorizar vacaciones
- Descargar desprendibles de nómina
- Consultar el histórico de vacaciones
- Generar certificados de Seguridad Social

A partir del 1º. De Enero de 2018, estará disponible:

- El reporte y aprobación de Horas Extras

- La consulta del valor de tus Cesantías
- La consulta y descarga del Certificado de Ingresos y Retenciones de 2017 (A partir de Marzo de 2018)
- La generación de certificaciones laborales


Mientras todo queda habilitado, haz tus solicitudes al área de nómina:

- Guillermina Sarmiento: Coordinadora
- Luz Amanda Torres: Profesional
- Alejandra Castillo y Michael Cadena: Analistas
- Katty Malagón: Auxiliar

Los mensajes relacionados con el portal, se generarán desde el correo electrónico [conecta@colmedica.com](mailto:conecta@colmedica.com), el cual está habilitado para informar, pero no para recibir mensajes ni inquietudes. Estas las debes transmitir a los responsables de cada proceso en Gestión Humana.

El autorizador para tus vacaciones en el aplicativo será tu jefe inmediato.

Para acceder al portal, te recomendamos tener en cuenta el siguiente instructivo:

- Ingresa a  y haz clic en el logo de , preferiblemente por Chrome a través de Enlace.

Ten presente que cada vez que ingreses, quedarán registradas tus transacciones con tu cédula e IP del computador utilizado, las consultas y/o solicitudes y el tiempo usado. Todo esto por razones de seguridad.

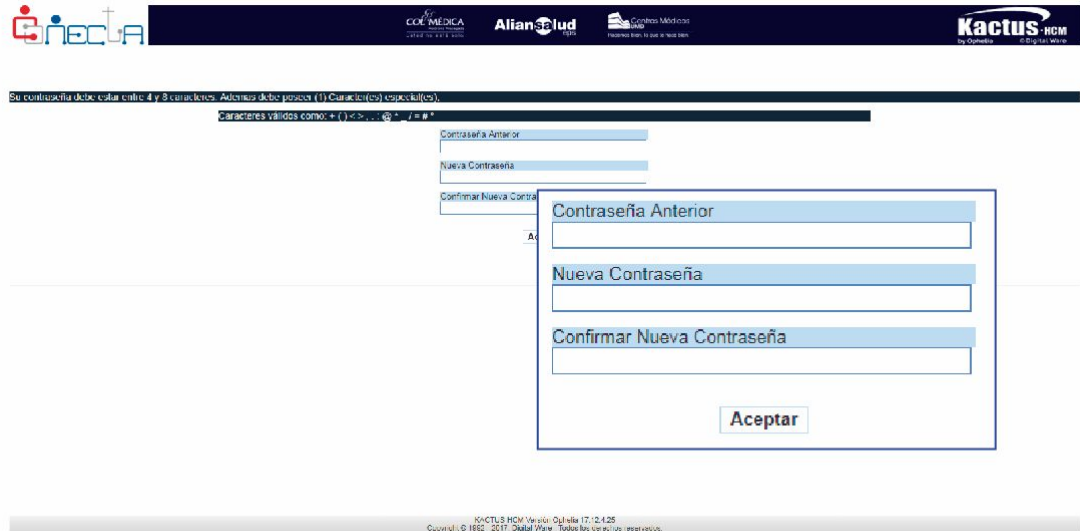
1. Ingresa tu usuario y contraseña

**USUARIO:** Tu Cédula

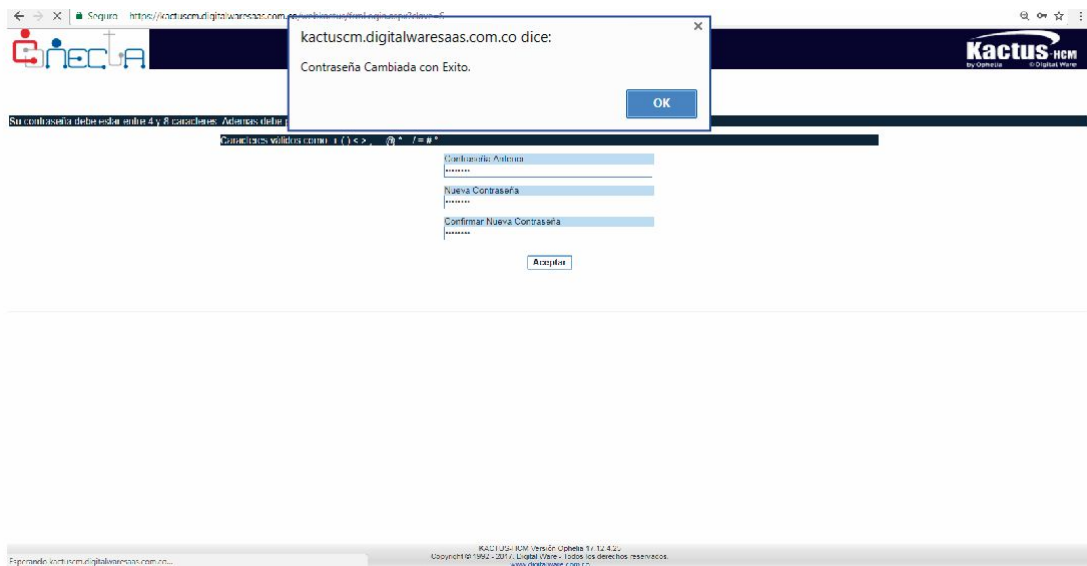
**CONTRASEÑA:** la inicial para ingresar es “sistemas” la cual de manera obligatoria te pedirá cambiarla apenas TE CONECTES.



2. Al ingresar tienes la opción para cambiar tu contraseña. Por favor ten en cuenta que la contraseña debe cumplir con las siguientes condiciones: Entre 4 y 8 Caracteres, Alfanumérica y un caracter Especial (\$%&/()=?!)



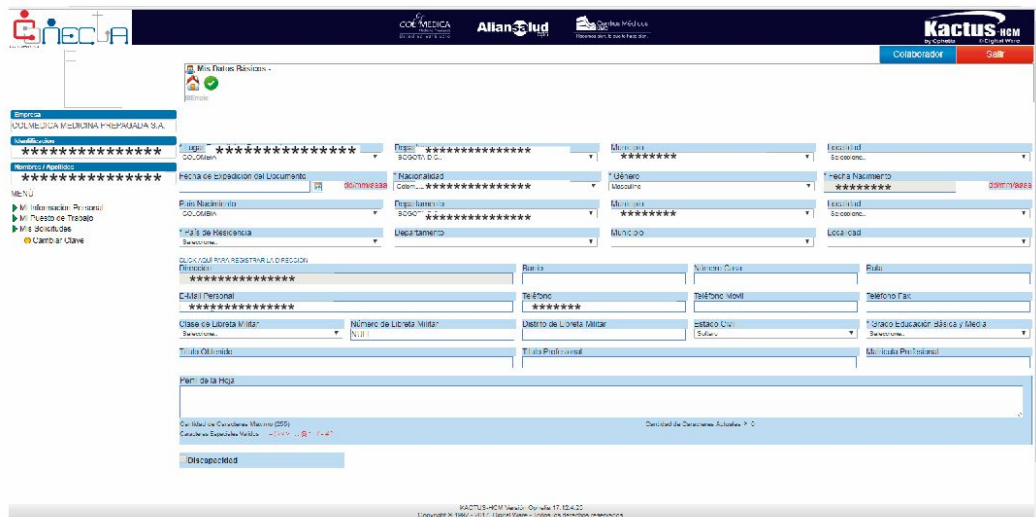
3. Aparecerá un mensaje donde te indicará que tu contraseña fue cambiada con éxito.




4. Regresarás a la pantalla inicial, para que ingreses con tu nueva clave



5. Al ingresar lo primero que debes realizar es diligenciar tus datos personales



6. Guárdalos dando clic en el botón verde  Marcará error si la información no está completa.




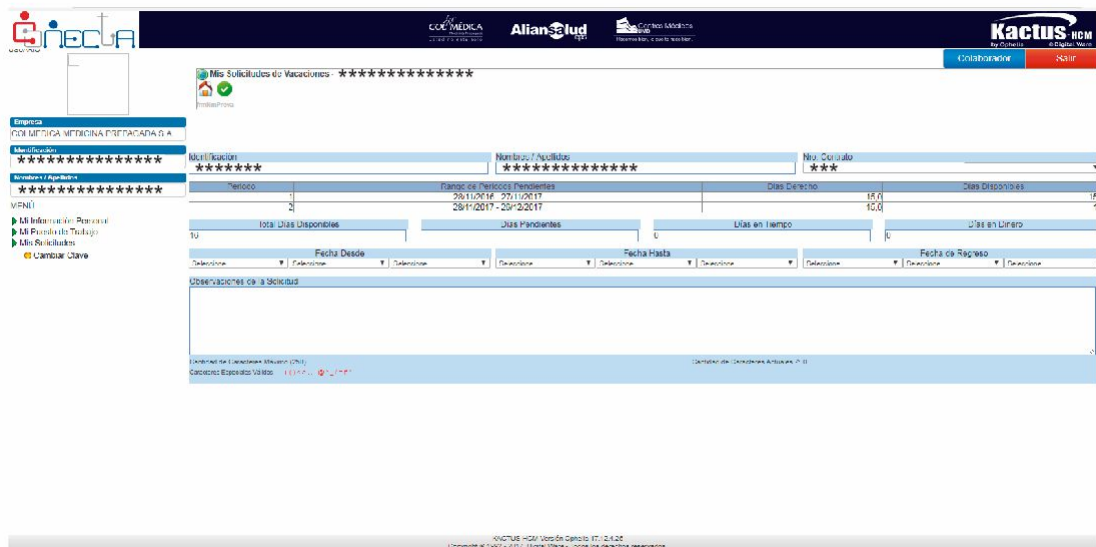


9. Debes colocar la cantidad de días hábiles a disfrutar en “Días en tiempo”.

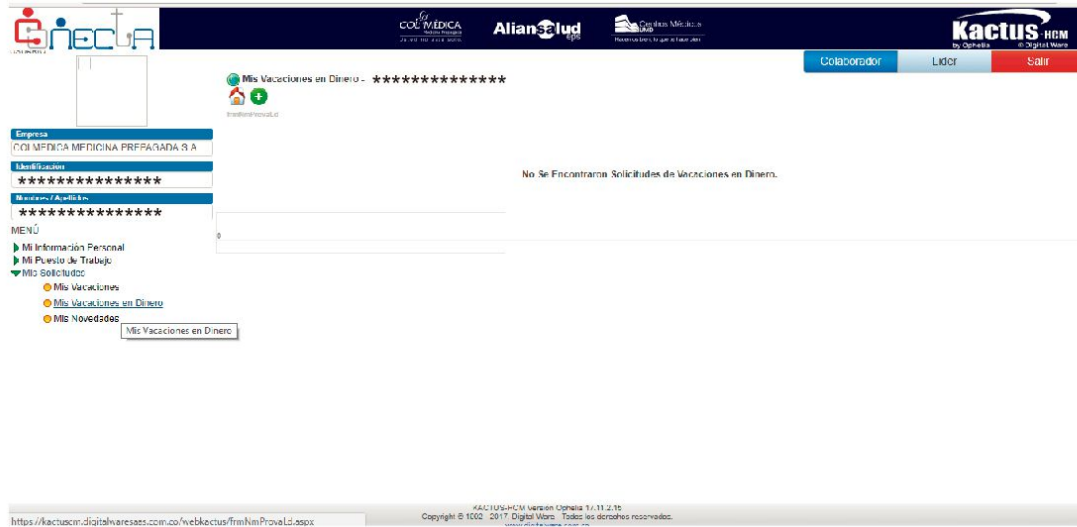
Esta cantidad no puede ser inferior a 4 días.

Selecciona en “Fecha desde” la fecha de inicio de las vacaciones que debe corresponder a un día hábil y automáticamente, el sistema generará la fecha de fin de vacaciones y la fecha de regreso a laborar.

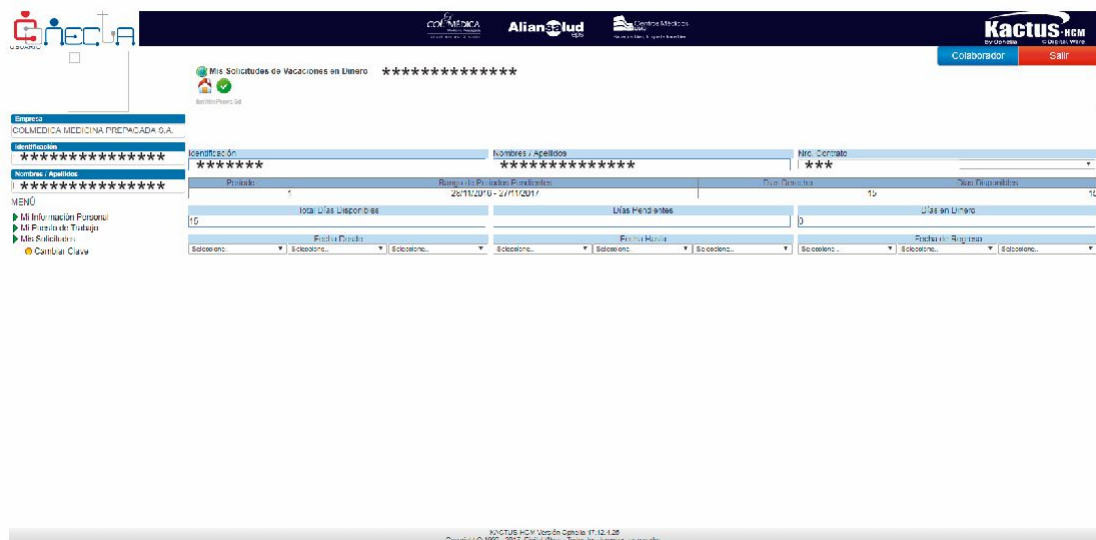
Finaliza dando clic en el ícono verde 



10. Para solicitar vacaciones en dinero, da clic en “Mis vacaciones en dinero”



11. Debes ingresar la información de los días a tomar en dinero, los cuales deben ser el mismo No. De días solicitados para disfrutar como mínimo. Las vacaciones en dinero siempre serán aprobadas mediante carta con Vo. Bo. Del jefe inmediato. Para grabar la solicitud, debes finalizar dando clic en el icono verde.



12. Si eres jefe, puedes aprobar las vacaciones con el siguiente flujo de proceso:

Da clic en la pestaña “Líder” que se encuentra en la esquina superior izquierda

The screenshot shows the 'Lider' tab in the Kactus HCM system. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Mi Información Personal', 'Mi Puesto de Trabajo', and 'Mis Solicitudes'. The main area contains a form for entering personal and contact information, including fields for 'Lugar Expedición Documento', 'Departamento', 'Municipio', 'Localidad', 'Fecha de Expedición del Documento', 'Nacionalidad', 'Género', 'Fecha Nacimiento', 'País Nacimiento', 'Departamento', 'Municipio', 'Localidad', 'País de Residencia', 'Departamento', 'Municipio', 'Localidad', 'Dirección', 'Número Casa', 'Hasta', 'Teléfono Personal', 'Teléfono', 'Teléfono Móvil', 'Teléfono Fax', 'Clase de Libreta Militar', 'Número de Libreta Militar', 'Distrito de Libreta Militar', 'Estado Civil', 'Grado Educación Básica y Media', 'Título Obtenido', 'Título Profesional', and 'Matrícula Profesional'. There are also buttons for 'Colaborador', 'Lider', and 'Salir'.


13. Te aparecerán las solicitudes de vacaciones pendiente por aprobar de los colaboradores a tu cargo, para visualizarlas da clic en

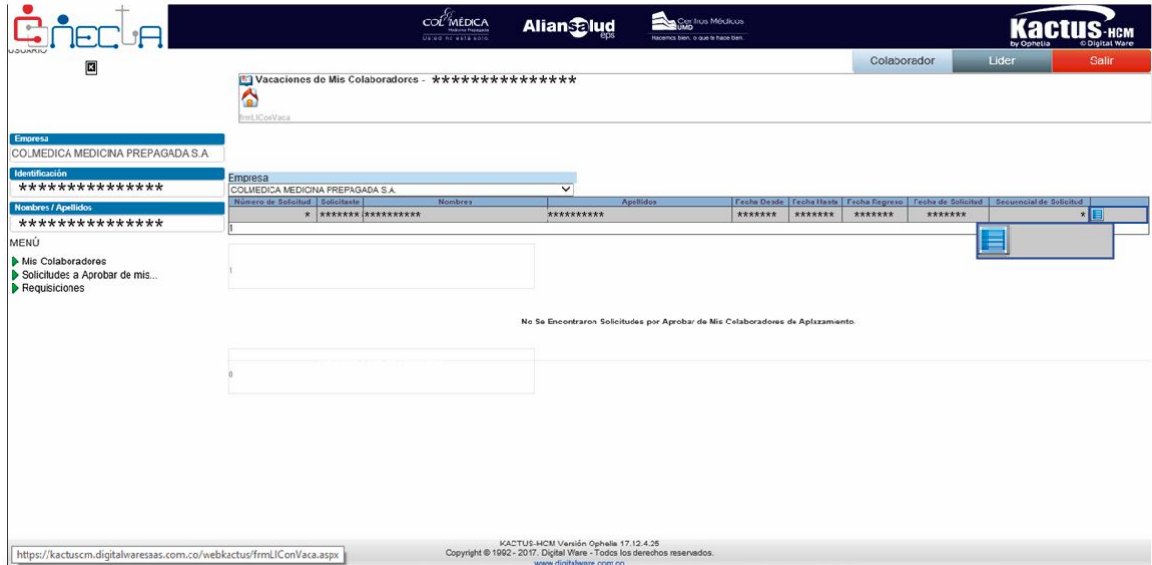
The screenshot shows the 'Mis Actividades Pendientes' section in the Kactus HCM system. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Mis Colaboradores', 'Solicitudes a Aprobar de mis...', and 'Requisitos'. The main area displays a table with columns for 'Tipo de Solicitud Pendientes Por Aprobar' and 'Cantidad Solicitudes'. A table below shows the number of pending vacation requests for 'Mujeres' (34) and 'Hombres' (11). There is also a button for 'Mis Colaboradores' and a small icon of a document with a list.

Tipo de Solicitud Pendientes Por Aprobar	Cantidad Solicitudes
Vacaciones Por Aprobar	1

Mujeres	Hombres
34	11

14. Te aparecerán más detalles de la solicitud de vacaciones, para abrirla da clic en 



Vacaciones de Mis Colaboradores - \*\*\*\*\*

Empresa: COL MEDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.

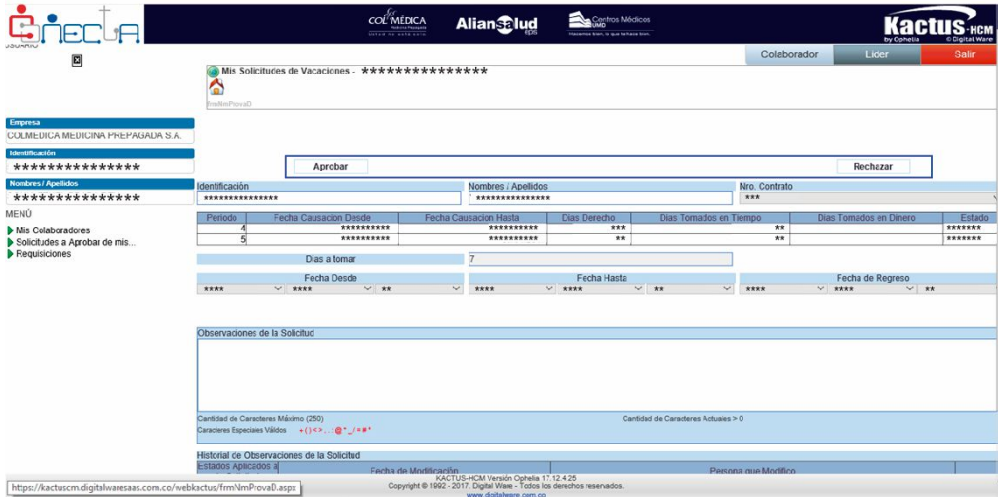
Número de Solicitud	Solicitante	Nombre	Apellidos	Fecha Desde	Fecha Hasta	Fecha Regreso	Fecha de Solicitud	Secuencial de Solicitud

No Se Encontraron Solicitudes por Aprobar de Mis Colaboradores de Aplazamiento.

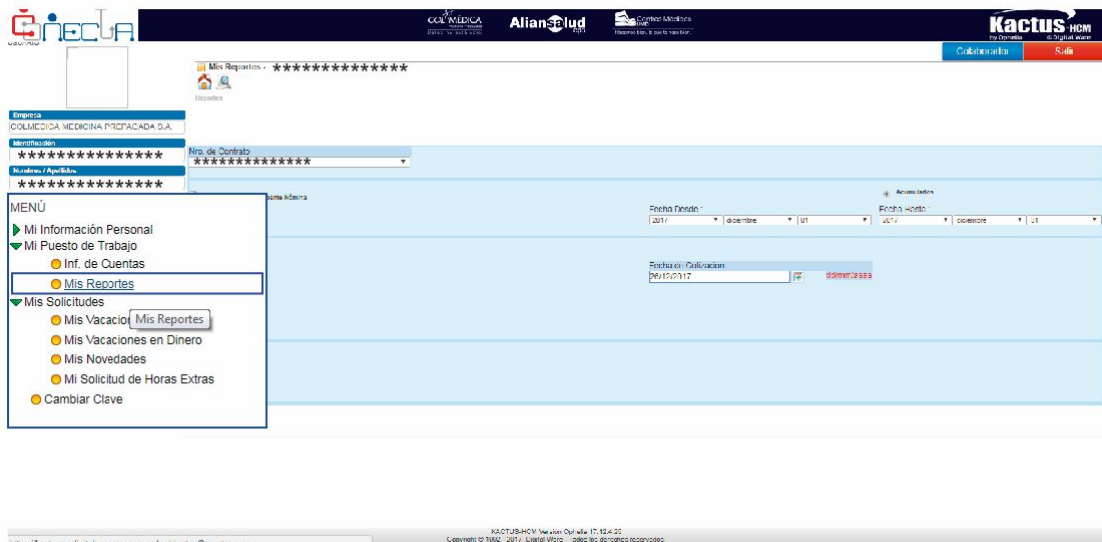
https://kactuscm.digitalvaresasas.com.co/webkactus/fmLIConVaca.aspx


KACTUS-HCM Versión Ophelia 17.12.4.26  
Copyright © 1992 - 2017, Digital Ware - Todos los derechos reservados.  
www.digitalware.com.co

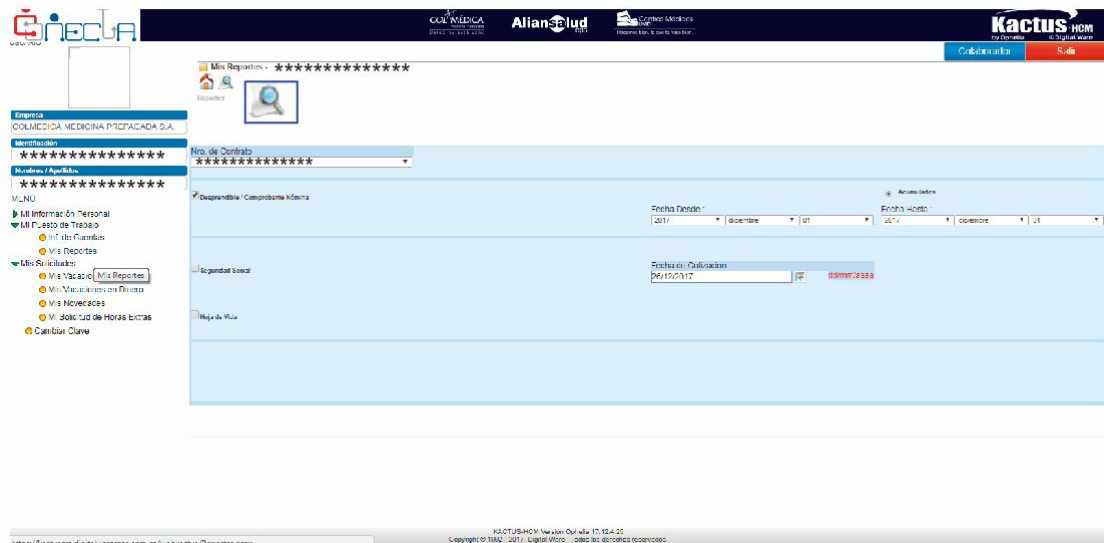
15. Te aparecerá toda la información de las vacaciones solicitadas por el colaborador a tu cargo. Podrás aprobarla o rechazarla y colocar alguna observación que consideres pertinente:





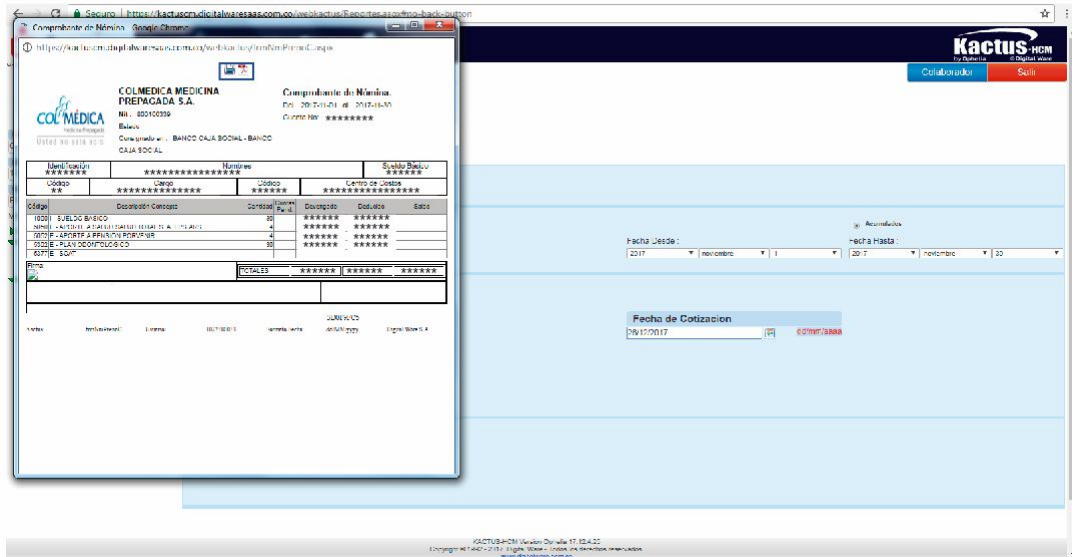
16. Para consultar y generar un desprendible de pago de nómina debes ingresar en la pestaña “Mis reportes” que se encuentra en el panel ubicada en la parte izquierda de la pantalla



17. Activa la opción Desprendible/Comprobante de nómina, selecciona el periodo que deseas ver en el rango de fechas y dar clic en el icono  “Generar”



18. Aparecerá una nueva pantalla con el comprobante de nómina, el cual podrás descargar o imprimir. Para imprimirlo da clic en  para descargarlo da clic en el icono 




**Te iremos contando todos los detalles maravillosos que tiene nuestro nuevo aplicativo y no olvides..... Que mientras todo el aplicativo tiene sus funcionalidades al día, el equipo de Gestión Humana te ayudará en lo que requieras.**

Gestión humana se  contigo.  te y mantén actualizada tu información personal.

## Manual: Descargar Certificado Laboral y Horas Extras

¡Apreciado colaborador!!

Queremos darte la bienvenida al nuevo portal de autogestión de la compañía 

En este instructivo aprenderemos a descargar un **certificado laboral**

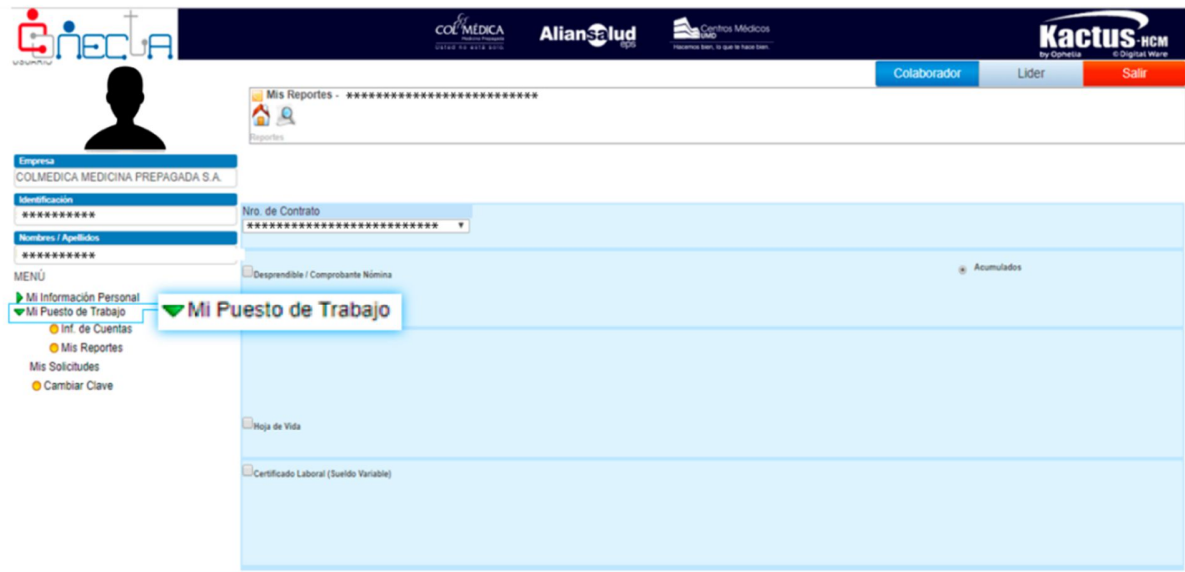
Ingresa a la siguiente dirección:

<https://kactusm.digitalwaresaas.com.co/webkactus/frmLogin.aspx>

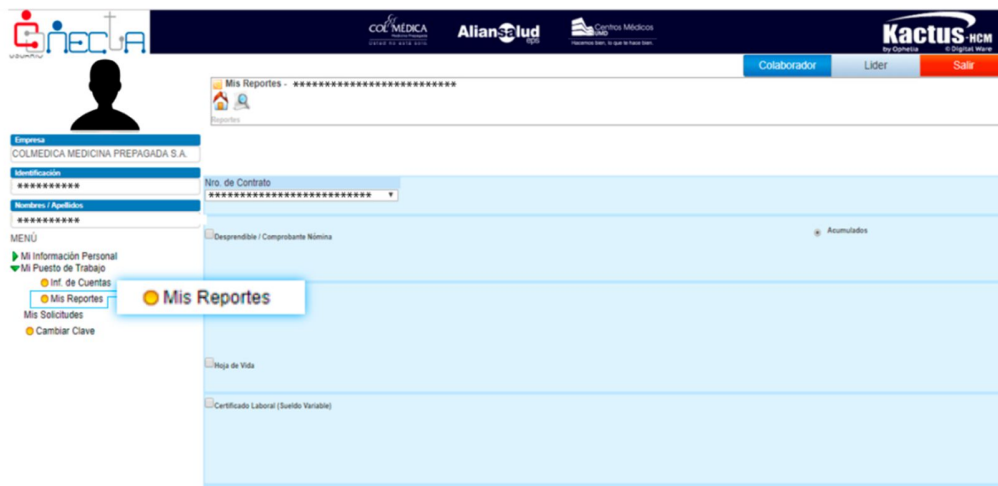
Escribe tu usuario y contraseña



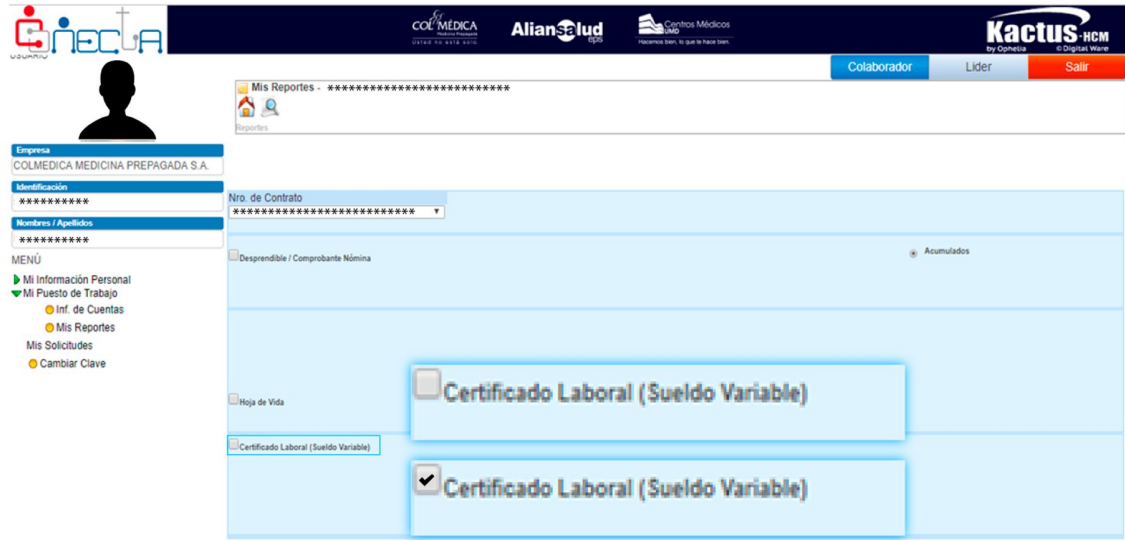
1. Al ingresar a Conecta aparece un menú en el lado izquierdo de la pantalla, debes desplegar la opción “Mi puesto de Trabajo”




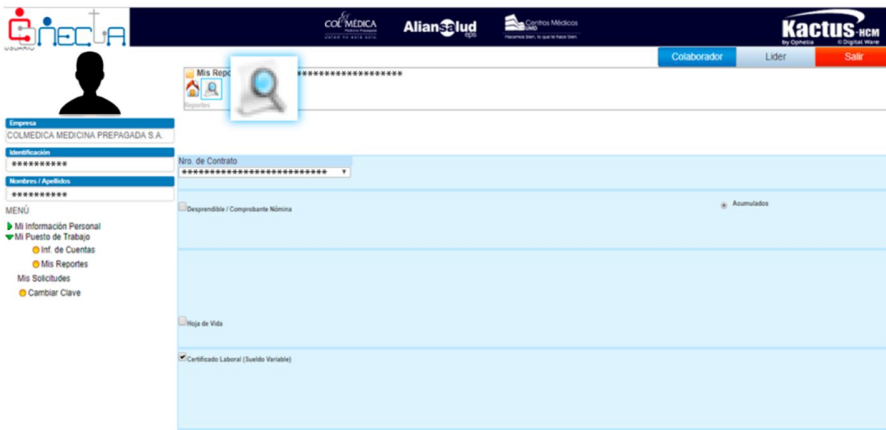
2. En mi puesto de trabajo aparecerá la opción de “Mis Reportes”



4. El aplicativo te llevará al siguiente pantallazo que nos muestra opciones para marcar, debes seleccionar Certificado Laboral (Sueldo Variable) como se muestra en la imagen.



5. Recuerda que después de marcar la opción siempre deberás seleccionar el icono de icono  “Generar”.



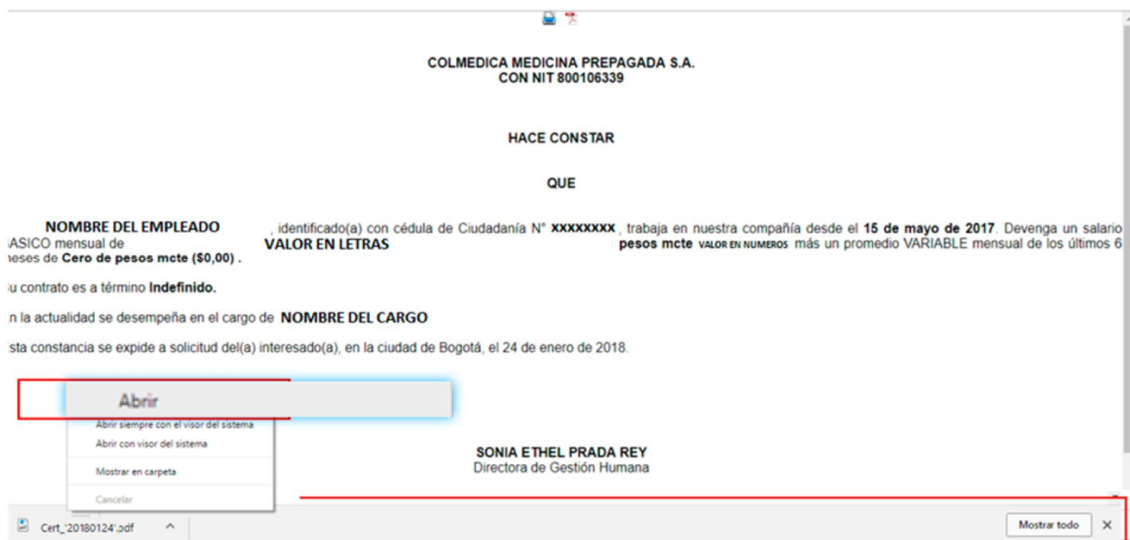
6. El sistema te mostrará un archivo plano que contiene la información esencial del certificado laboral. Este archivo deberás descargarlo como PDF para que tenga la apariencia, firma y marca Colmédica, de lo contrario se generará como se ve en la imagen.



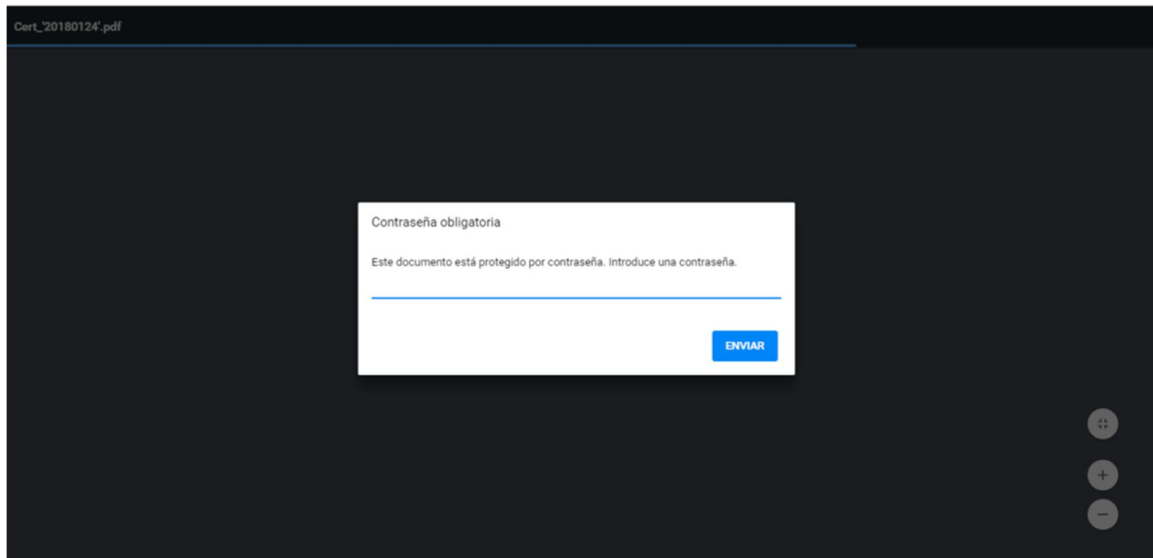
7. El archivo se descarga en el equipo



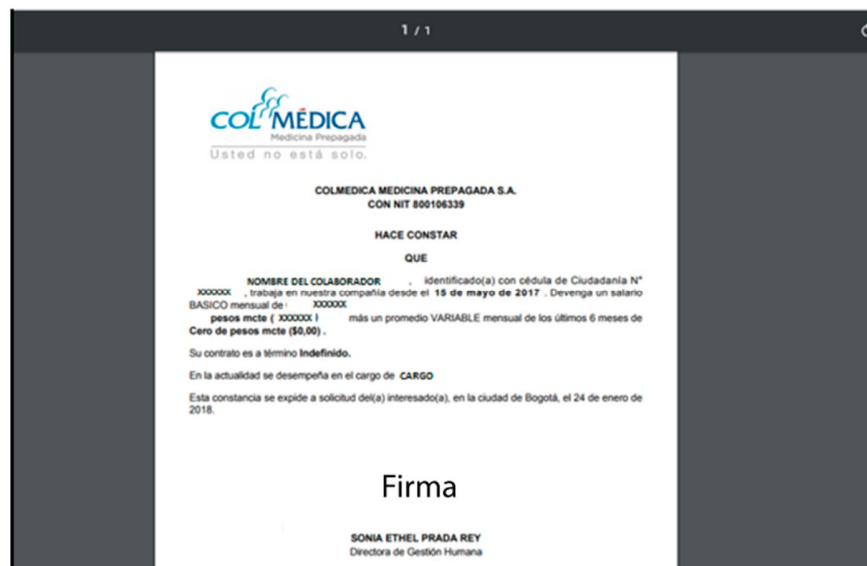
8. Le das abrir



9. Como es un archivo de carácter personal, el sistema pedirá que escribas la contraseña, es decir, la cédula

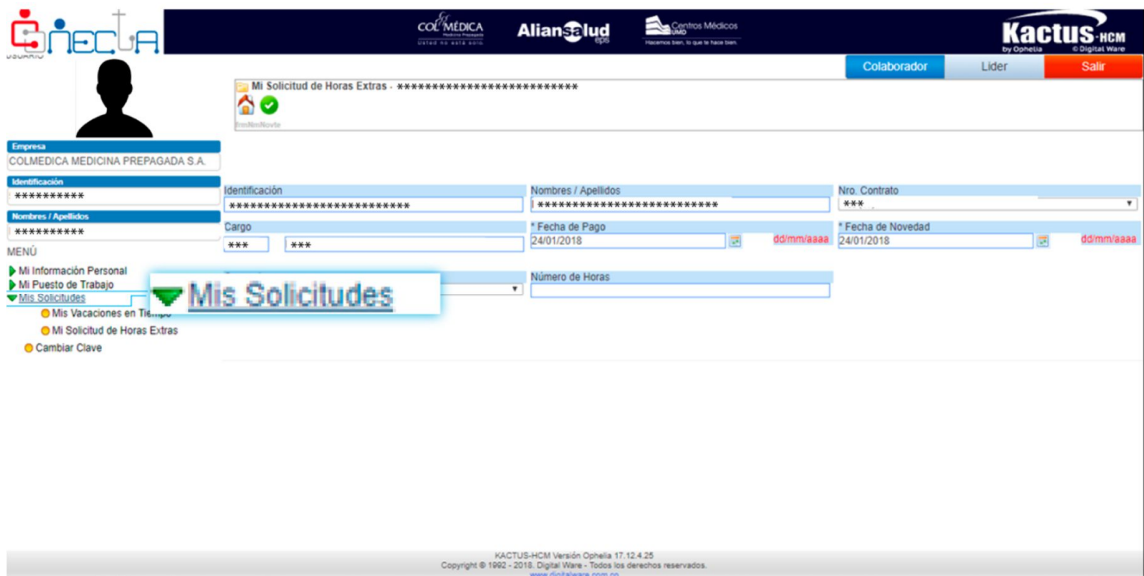


10. Finalmente tienes tu certificado laboral, con firma de la Dirección de Gestión Humana

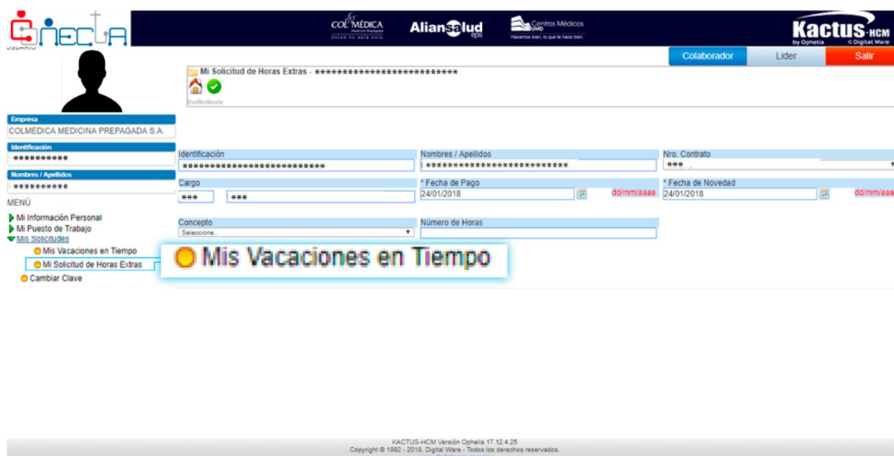


### Mis Solicitudes de Horas Extra

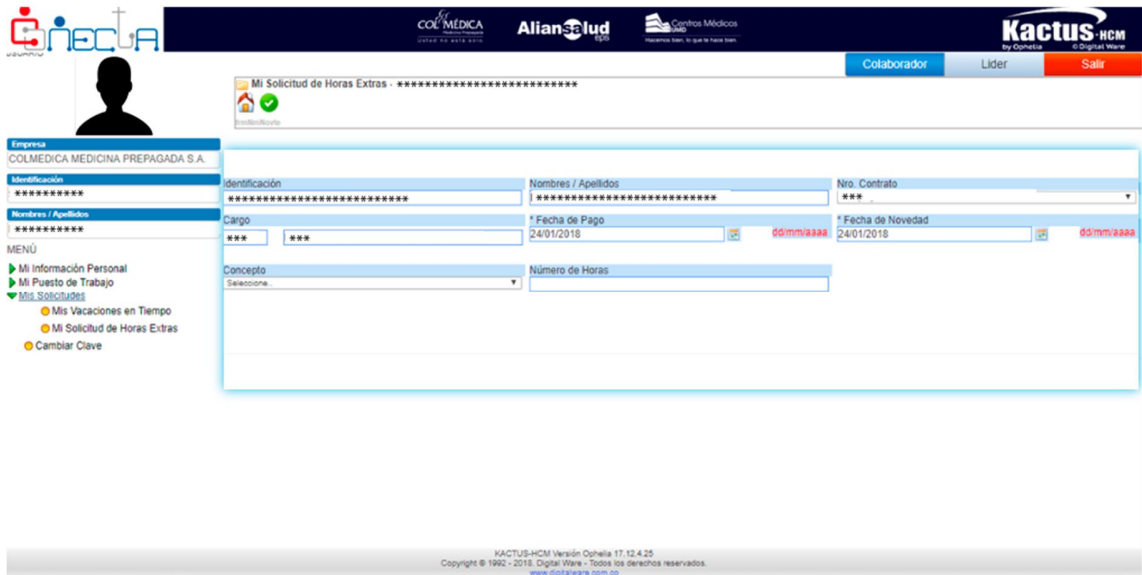
1. Al ingresar, en el menú que se encuentra en el lado izquierdo de la pantalla, debes desplegar la opción “Mis Solicitudes”



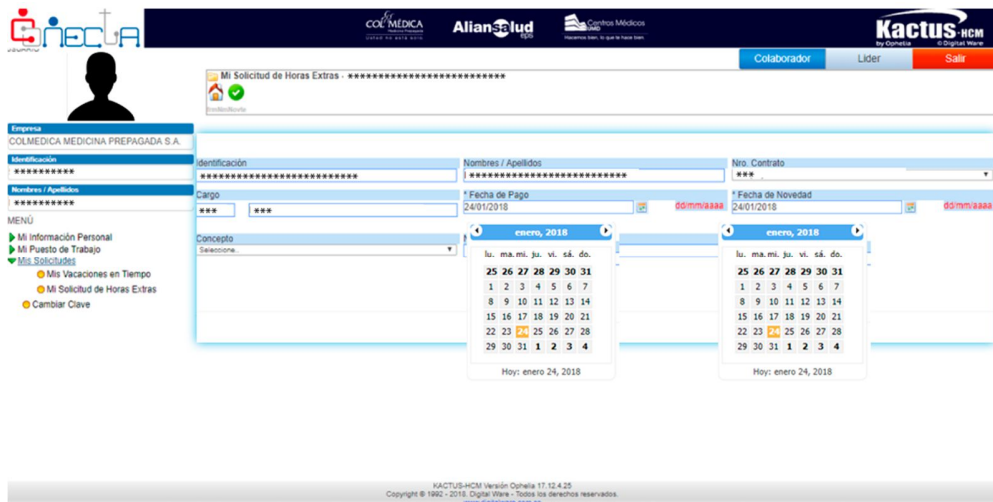
2. Abrir la opción “Mis Vacaciones en Tiempo”



3. Aparecerá una información precargada con datos básicos del colaborador como:  
Nombre, cargo, identificación, etc.



4. Debes seleccionar el último día hábil del mes en “Fecha de Pago” y la fecha que trabajo las horas extras en “Fecha de Novedad”



5. En el concepto debe seleccionar el tipo de hora extra que laboro

Logo: Kactus-HCM by Omnia

Company: COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.


Form Fields:

- Identificación: 52938014
- Nombres / Apellidos: \*\*\*\*\*
- Nro. Contrato: \*\*\*\*\*
- Cargo: \*\*\*\*\*
- \* Fecha de Pago: 24/01/2018
- \* Fecha de Novedad: 24/01/2018
- Concepto: Seleccione..
- Número de Horas: [input type="text"]

Concepto dropdown options:

- I - DOMINICAL CON COMPENSATORIO 0,75
- I - HORAS EXTRAS DIURNAS 1,25
- I - HORAS EXTRAS FESTIVAS DIURNAS 2,00
- I - HORAS EXTRAS NOCTURNAS 1,75
- I - RECARGO NOCT. FESTIVO 1,10
- I - RECARGO NOCTURNO 35%

Footer: KACTUS-HCM Versión Omnia 17.12.4.25

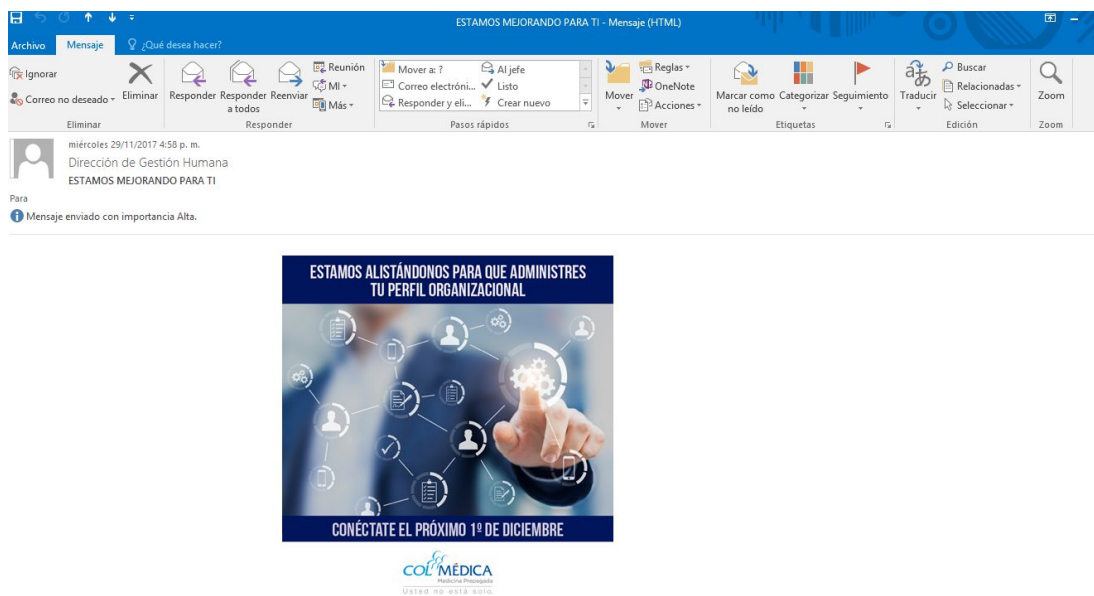
6. Finaliza dando clic en el ícono verde  para enviar la solicitud

**Te iremos contando todos los detalles maravillosos que tiene nuestro nuevo aplicativo y no olvides..... Que mientras todo el aplicativo tiene sus funcionalidades al día, el equipo de Gestión Humana te ayudará en lo que requieras.**

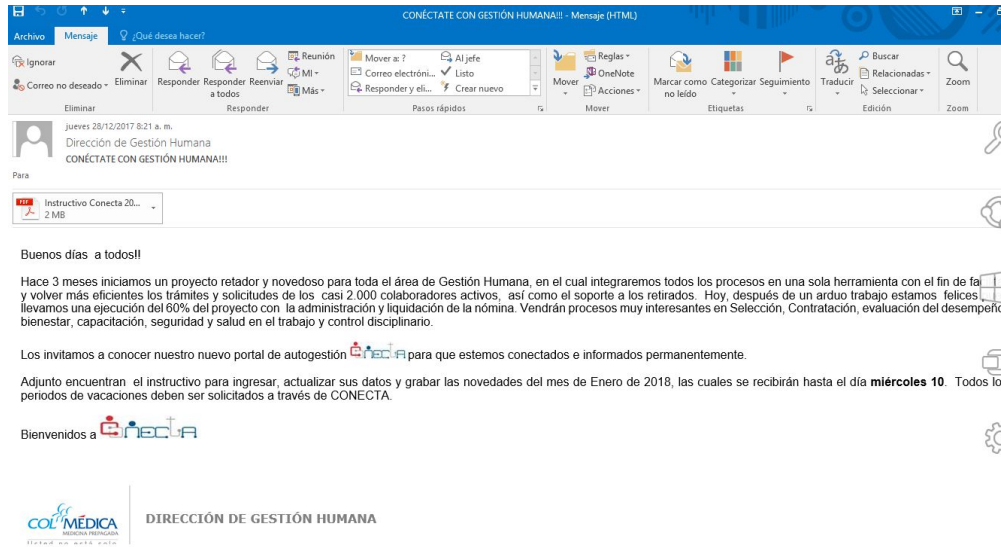
Gestión humana se  contigo  te y mantén actualizada tu información personal.

Consideramos en el desarrollo de nuestro proyecto, de vital importancia la estrategia de comunicación dado que la gestión del cambio en la organización, debe ser comprendida por todos los colaboradores; por esta razón nuestro plan de acción incluye un modelo de comunicación vía mailling a toda la organización:

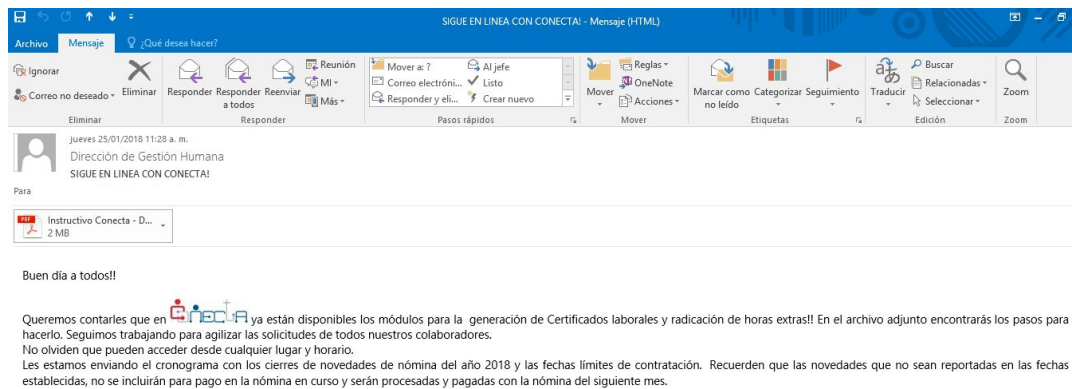
### Mailling No. 1 - Campaña de Expectativa



## Mailling No. 2 – Primer Instructivo



## Mailling No. 3 – Segundo Instructivo



	FECHAS DE CONTRATACION	CIERRE DE NOVEDADES
FEBRERO	5, 12 Y 19	9
MARZO	5, 12 Y 20	9
ABRIL	2, 9 Y 16	10
MAYO	7, 15 Y 21	10
JUNIO	5, 12 Y 18	8
JULIO	3, 9 Y 16	10

### **Conclusiones**

El éxito en los sistemas de información de Recursos Humanos depende de la adecuada planificación del sistema, que requerirá una correcta comunicación entre usuarios y personal informático.

Debe existir un completo conocimiento de los procesos de la organización y del área, y una adecuada comprensión de los servicios de la herramienta, con el fin de reconocer la aplicabilidad de la misma en la cultura organizacional y gestión estratégica.

Para la consecución del impacto positivo de la implementación de un sistema de información, debe estar acompañado de una estrategia comunicacional que abarque la población que se verá beneficiada. Esto es vital para la gestión del cambio.

Una vez en funcionamiento el software e implementado como sistema de información al área de gestión humana de la compañía del sector salud en cuestión, reconocemos que éste integra los procesos y por tanto cuenta con información interconectada, generando en tiempo real los datos de los colaboradores de la empresa, facilitando la obtención de informes, indicadores y reportes para la toma de decisiones.

El software como un sistema de información implementado, es un programa óptimo que cumple con las expectativas del área de gestión humana, dado que la información está interconectada y conserva información histórica en lo relacionado por la administración de personal.

El acompañamiento a la organización, fue de alto impacto para la organización de cronogramas, la generación de material de comunicación y manuales de la plataforma, lo cual facilita la interacción con la herramienta y la acerca con los usuarios finales.

## Referencias

Chiavenato, I (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill.

Digital Ware (2017). *Propuesta comercial a Colmédica medicina prepagada*. Documento de trabajo.

Hernandez, O. (2002). *Los sistemas de información como herramientas que ayudan a integrar información de personal entre los departamentos de los recursos humanos de una organización del ramo cervecero*. Tesis de grado no publicada. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Opción consultores (s.f). *Sistemas de información de recursos humanos*. Documento web consultado el 5 de enero de 2018 en:  
[http://camadiro.weebly.com/uploads/1/3/0/5/13054866/s.i.\\_de\\_recursos\\_humanos.pdf](http://camadiro.weebly.com/uploads/1/3/0/5/13054866/s.i._de_recursos_humanos.pdf)

Revista Dinero (2010). *Colmédica, 20 años ofreciendo servicios en el país*. Documento web consultado el 5 de enero de 2018 en: <http://www.dinero.com/actualidad/noticias/articulo/colmedica-20-anos-ofreciendo-servicios-pais/102215>

Riascos, S. y Aguilera, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de administración*, 27(46), 141-154.

Unesco (2006). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza*. Montevideo: Trilce.