

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

APOYO EN LA GESTION DE PERSONAL GASORIENTE S.A. E.S.P.

Apoyo en la gestión de personal en el área de “personas, organización y cultura” y relaciones laborales en Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P.

Wilson Jesús Riveros Gómez

Práctica empresarial como opción de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Tutores

Marcela Jiménez Leyton

Abogada

Danilo José Gómez Arrieta

Ingeniero Industrial

Universidad santo tomas

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

2016

Dedicatoria

Este libro va dedicado principalmente a Dios y a mi familia
que siempre me apoyaron incondicionalmente en todos los aspectos,
y a Angie Daniela Castañeda Cajica, que sin lugar a dudas fue mi motor
en el día a día y este logro es tanto mio como ella, sé que me dio
su apoyo desde siempre. Te amo Dani

Tabla de contenido

Introducción	7
Justificación	8
1. Apoyo en la gestión de personal en el área de “personas, organización y cultura” y relaciones laborales en Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P.	9
2. Objetivos.....	9
2.1. Objetivo general	9
2.2. Objetivos específicos.....	9
3. Marco referencial.....	10
3.1. Marco conceptual	10
3.1.1. Novedades de nómina.	10
3.1.2. Dotación de trabajo.	10
3.1.3. Permisos sindicales.	10
3.1.4. Descripción de puesto de trabajo (DPT).	11
3.1.5. Formación de personal.	11
3.1.6. Horas extra.	12
3.1.7. Incapacidades.	12
3.1.8. Auditoria.	12
3.1.9. Elementos de protección personal (EPP).	13
3.1.10. Instructivo.	13
3.2. Marco teórico	13
3.3. Marco legal.....	17
4. Perfil de la empresa	23
5. Actividades realizadas	26
6. Aportes y recomendaciones.....	33
7. Lecciones aprendidas.....	35
8. Conclusiones.....	37
Bibliografía	38
Apéndice	40

Lista de ilustraciones

Figura 1. <i>Segmentación en el mercado</i>	25
---	----

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Filiales Gas Natural Fenosa</i>	25
Tabla 2. <i>Actividades Desarrolladas</i>	26

Introducción

Este trabajo consiste en la descripción de las diferentes actividades que se realizaron durante el desarrollo de la práctica empresarial en la compañía Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P. sede de Bucaramanga, en el área de Personas, Organización y Cultura (Talento Humano).

La empresa Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P. se destaca por la distribución y comercialización de gas natural por redes de tuberías en la zona de Bucaramanga y algunos municipios como lo son (Piedecuesta, Lebrija, Girón, Floridablanca, Puerto Wilches, San Pablo, Cantagallo, Sabana de Torres y Barrancabermeja. Como también esta encargada de la comercialización de Gas Natural Vehicular (GNV). Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P. hace parte del grupo empresarial Gas Natural Fenosa que es una compañía multinacional encargada de la distribución y comercialización en sector del gas y la electricidad.

Este informe está estructurado en tres fragmentos, el primero hace referencia a la justificación de la realización de la practica, el segundo fragmento esta compuesto por la parte referencial y la parte teórica que sustenta las actividades que se llevaron a cabo en la practica empresarial; y en el tercer fragmento se describen una a una las actividades realizadas, las recomendaciones y lecciones aprendidas de la experiencia laboral.

Justificación

El desarrollo de prácticas empresariales día a día se fortalece más en las universidades y en las compañías, debido a que se crean lazos muchos más fuertes entre estas que fomentan la generación de conocimiento y la inclusión de los futuros profesionales en la vida laboral.

Dado que este es un primer paso en la vida laboral del profesional, es de vital importancia que en las universidades sea requisito realizar este tipo de practicas para de alguna u otra forma los nuevos profesionales estén empapados del ambiente laboral, como funciona una empresa tanto interna como externamente, adquieran la capacidad de resolver problemas que normalmente se presentan en el ámbito laboral, aprendan como organizar su tiempo y cumplir las responsabilidades asignas, y de esta forma afrontar con mejor cara y mejores bases su nueva etapa productiva.

Las prácticas empresariales no beneficia únicamente a la universidad y al estudiante, la compañía en la cual se van a realizar dichas practicas, se ve beneficiada a tal punto que un estudiante puede dar realizar un análisis y dar una idea de cambio o de reforma que ayude al mejoramiento continuo de la empresa.

La realización de la práctica empresarial es de mucha utilidad para pulir tanto los conocimientos como las habilidades que en la etapa universitaria se van adquiriendo. Es un excelente complemento para los estudiantes que no tienen experiencia previa.

1. Apoyo en la gestión de personal en el área de “personas, organización y cultura” y relaciones laborales en Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Desarrollar y apoyar las políticas del grupo Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P para el manejo de las situaciones/relaciones laborales, vigilando que todas las acciones redunden en el bienestar y buen clima laboral.

2.2. Objetivos específicos

- Conocer el manejo y los aspectos judiciales relacionados con el sindicato.
- Identificar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo dentro de la compañía.
- Determinar cuáles son los puntos que mayor impacto negativo tienen en el bienestar de Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P.
- Apoyar las actividades del área de Personas, Organización y Cultura (Talento Humano), buscando mejorar el clima laboral de la compañía.

3. Marco referencial

3.1. Marco conceptual

3.1.1. Novedades de nómina.

Hace referencia al reporte periódico de las diferentes modificaciones contractuales, descuentos legales, judiciales y voluntarios que tienen un efecto directo en la liquidación mensual y pago de nómina. (Pontificia Universidad Javeriana, 2016)

3.1.2. Dotación de trabajo.

La dotación (calzado y overoles), es una prestación social a cargo del empleador que se debe suministrar a los trabajadores que devenguen hasta dos veces el salario mínimo mensual.

3.1.3. Permisos sindicales.

APOYO EN LA GESTION DE PERSONAL GASORIENTE S.A. E.S.P.

Es un derecho cuyos titulares son los dirigentes sindicales y delegados sindicales, que les permite interrumpir sus funciones laborales, con el objeto preciso y determinado de cumplir con las tareas propias, de la representación de los trabajadores que conforman el sindicato, fuera del lugar de prestación de los servicios. (Abogados en accion, 2016)

3.1.4. Descripción de puesto de trabajo (DPT).

Una descripción de puesto de trabajo es un documento conciso de información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Además bosqueja la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su frecuencia o ámbito de ejecución.

Es importante observar que la descripción se basa en la naturaleza del trabajo, y no en el individuo que lo desempeña en la actualidad. (La red de los recursos humanos y el empleo, 2006)

3.1.5. Formación de personal.

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 actuales. (Escuela de organizacion industrial, 2016)

3.1.6. Horas extra.

La hora extra hace referencia a la hora que se trabaja adicional a la jornada legal o contractual. (TODO LABORAL, 2016)

3.1.7. Incapacidades.

El auxilio por incapacidad se define como el reconocimiento de la prestación de tipo económico y pago de la misma que hacen las EPS a sus afiliados cotizantes no pensionados, por todo el tiempo en que estén inhabilitados física o mentalmente para desempeñar en forma temporal su profesión u oficio habitual. (Ministerio de Trabajo, 2016)

3.1.8. Auditoria.

El proceso que consiste en el examen critico, sistemático y representativo del sistema de información de una empresa o parte de ella, realizado con independencia y utilizando técnicas determinadas, con el propósito de emitir una opinión profesional sobre la misma, que permitan la

APOYO EN LA GESTION DE PERSONAL GASORIENTE S.A. E.S.P.

adecuada toma de decisiones y brindar recomendaciones que mejoren el sistema examinado.
(UNICAUCA, 2003)

3.1.9. Elementos de protección personal (EPP).

Los EPP comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra posibles lesiones (PARITARIOS, 2016)

3.1.10. Instructivo.

Es un documento en el cual se plasma el funcionamiento o el paso a paso de algún proceso en particular.

3.2. Marco teórico

La organización como sistema abierto, consiste en un conjunto de elementos dinámicos relacionados en una red que desarrollan una actividad para lograr un objetivo, operando con

APOYO EN LA GESTION DE PERSONAL GASORIENTE S.A. E.S.P.

datos, energía o materia, unidos al ambiente que rodea el sistema. Así mismo, es importante el apoyo de la organización porque representa en la práctica una contribución significativa que hace que el individuo desarrolle una serie de técnicas que suplan las diferentes necesidades de la empresa. Dentro de los tipos de organización se encuentran las formales y las informales. Las formales se constituyen por: Sistema de actividades coordinadas, una o varios grupos de persona, cooperación para conseguir los objetivos y autoridad y liderazgo, y las informales son escasamente organizadas, sin tiempo previsto de decisión.

Posteriormente teniendo en cuenta esto se debe , constituir , desarrollar y mantener conciencia , inteligencia y motivación para llevar a cabo un trabajo que implique expresión y creatividad humana a través de sus facultades biológicas que transformen en cosas sus ideas intelectuales y controlen y manipulen el medio para satisfacer sus necesidades espirituales , siendo esto todo en sentido creador de sí mismo.

Cabe resaltar que para que todo se lleve a cabo se deben cumplir una serie de parámetros que son:

Analizar cargos y funciones que deben cumplir los trabajadores para alcanzar las metas de la organización.

- Atraer personal a la organización y determinar las personas más adecuadas.
- Ubicar el personal de acuerdo a sus competencias.
- Evaluación de desempeño de los trabajadores.
- Evaluar el clima y cultura organizacional.
- Observar, describir, analizar y resolver problemas y conflictos de las interacciones humanas al interior de la organización.

- Evaluar motivación y diseñar planes acordes.
- Generar y promover soluciones que contemplen la integración humana la innovación y la mejora continua.
- Promover la integración trabajo / vida

Por consiguiente la organización es un ámbito donde las personas construyen significado alrededor de su actividad laboral.

Por otro lado dentro del medio empresarial está la cultura corporativa que se entiende por un conjunto de normas, hábitos y valores que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Esta tiene un papel de definición de fronteras que facilita la generación de compromiso más allá de intereses personales , incrementa estabilidad del sistema social , transmite sentido de identidad a sus miembros y genera un mecanismo de control que guía y moldea actitudes y comportamientos empleados. “Según Shein, hay tres elementos básicos en la cultura 1) Artefactos: Estructuras y procesos organizacionales visibles. 2) Valores: Filosofías, estrategias y objetivos. 3) Supuestos: Creencias inconscientes, percepciones, pensamientos y sentimientos. ” Estos elementos antes mencionados son fundamentales para tener claridad sobre la cultura corporativa u organizacional. En otras palabras, la cultura es un marco que guía la conducta y la toma de decisiones de los empleados.

Así mismo es muy importante que perdure como punto principal dentro del clima organizacional. Para mantener viva la cultura se deben tener 3 procesos importantes: a) Selección: Identificar y contratar individuos de acuerdo al perfil requerido, b) Dirección: Normas que se filtran en toda la organización y c) Socialización: Proceso que adapta a los empleados la cultura de la organización.

El reconocimiento que la organización es un ambiente sociológicamente significativo para sus miembros llega al concepto del clima organizacional

Litwin y Stringer (1968). Citado por (Pintos G, Rodríguez Ana, SF) definen clima como aquello que:

“Atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización”

El clima laboral es un conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes laboran en el. Las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral son: Interacciones, actividades y experiencias.

Algunos de los factores considerados para el estudio del clima laboral son los siguientes:

- Ambiente físico: Espacio, luz, etc.
- Sociales: Comunicación , conflictos , soluciones
- Estructurales : Liderazgo , estructura en la organización
- Personales : Motivación , percepción , actitudes , aptitudes

Comportamiento organizacional: Satisfacción laboral, tensiones. Productividad

Como ya se había mencionado antes estas variables o factores influyen en el clima laboral y los procesos que tengan los empleados en la organización.

Finalmente, la interacción y procesos que llevan a cabo la socialización, dan a conocer la cultura, le dan estabilidad y le otorgan cierta dependencia al conocimiento individual.

3.3. Marco legal

De la Constitución Política de Colombia de 1991 se puede tomar como principios fundamentales los expuestos por los artículos 1, 2, 5 y 6. El artículo primero eleva al trabajo al grado de principio Constitucional, es decir como un eje que guía la realización de los fines mismos del Estado. Precisamente sobre estos fines habla el artículo segundo indica que es deber del Estado entre otros, garantizar el cumplimiento de los principios y los derechos en cabeza de las personas. Se impone entonces un escenario ideal para la participación bajo criterios de igualdad, aplicados al ámbito laboral, desde la integración de los derechos fundamentales al trabajo, como forma de humanizar las relaciones laborales en busca del desarrollo personal del trabajador y el de su familia.

Sobre los derechos fundamentales, se pueden relacionar los expuestos por los artículos 13, 15, 23, 25, 26 y 39, claro está sin decir que los demás no le sean aplicables. Esta selección obedece a que tienen en común parámetros que deben ser pilares dentro de toda relación laboral, sin importar que se trate del sector privado o público, aplicable en su totalidad a la industria minera. El artículo 25 indica de forma puntual que: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”. (1991) y se complementa con el artículo 26 que indica:

Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social. (1991)

Debe destacarse que desde ya empieza a tomar forma otro elemento del concepto del trabajo decente, la protección social, que desde principios fundamentales de orden constitucional, empieza a estructurarse sin necesidad de norma que lo eleve a este rango, sino que es desarrollo mismo de los derechos fundamentales que integra la Constitución, tales como la salud y la vida misma. Reforzado esto con el artículo 46 de la carta política el cual indica que: “El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia” (1991) Esto precisa que el empleo por si solo, representado como una actividad humana sin ninguna distinción, no cumple con los principios y parámetros constitucionales.

Finalmente es pertinente hacer énfasis en el artículo 93 de la Constitución Política, el cual es la base del bloque de Constitucionalidad del que tanto se ha hablado, dicho artículo indica que “Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno” (1991). Múltiples han sido las posiciones sobre este concepto, pero que para efectos prácticos de este trabajo debe entenderse como la formulación adecuada de normas rectificadoras del sistema jurídico interno, bajo parámetros establecidos por autoridades internacionales.

Se hace referencia entonces a las normas de derecho internacional protectoras de la dignidad del hombre y de los derechos que deben garantizarle por su condición misma de humano. Se puede nombrar la Declaración Universal de los Derechos del Hombre (1789), aprobado por la Ley 16 de 1972; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976), y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1976), aprobados por la Ley 74 de 1968; Convención Americana de los derechos del hombre (1978), todos vigentes en el ordenamiento jurídico interno colombiano.

Estas normas internacionales tienen una misión integrados, interpretativa y formadora de los sistemas jurídicos internos, en la medida que representan parámetros o estándares del deber ser del Derecho, desde la visión de la comunidad internacional, que para el caso de estudio, indica la optimización del derecho laboral a partir de las buenas prácticas y la formación de políticas globales, que permitan avanzar en el desarrollo del concepto de trabajo.

El código sustantivo del Trabajo (1950), como norma especializada de la regulación de los derechos mínimos de los trabajadores, tanto individual como colectivamente, se relaciona desde el artículo primero con el concepto de trabajo decente, toda vez que dicho artículo indique que: “La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social” (1950) De entrada se plantea un terreno amplio en el que se pueden identificar una serie de principios rectores que buscan encontrar canales de dialogo entre las partes que integran la relación laboral.

Por su parte el artículo 22 de dicha norma, formaliza el concepto de contrato de trabajo, entendido como “aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración” (1950) tres elementos se distinguen entonces como requisitos para que exista un contrato, como lo son la subordinación, la remuneración y el cumplimiento de una función de manera personal. Este concepto caracteriza la existencia de una relación laboral, es decir que como punto de partida, no es necesario la formalización misma del trabajo, a partir de un documento físico o verbal, sino que la actividad misma indica la existencia o no de una relación laboral, a esto se le llama contrato realidad. Los trabajadores de este gremio no cuentan

con un contrato formal pero cumplen funciones que ayudan a configurar uno, de tal manera que son acreedores de derechos y prerrogativas tal como cualquier otro empleado formalizado.

Además de los requisitos, modalidades, términos y demás elementos de los contratos de trabajo, este código regula un tema que encuentra cabida dentro del concepto de trabajo decente, se trata de lo relacionado a las condiciones mismas del trabajo. Una de estas en la de la jornada laboral, entiéndase por ella como el tiempo en que el empleado cumple las funciones que tiene a su cargo, en beneficio de su empleador. Sobre esto cabe anotar algo que resulta muy importante:

En la vida de toda persona coexisten tres ámbitos, laboral, familiar y personal, en los cuales se desempeñan distintas funciones en contextos muy diferenciados. El ámbito laboral consiste en la realización de un trabajo productivo por el cual se percibe una remuneración económica, existiendo además un reconocimiento social asociado a dicha labor. El ámbito familiar integra actividades que incluyen el trabajo doméstico, cuidar y educar a los hijos/as, dar afecto y cuidados a las personas dependientes, etc. Se realiza dentro del espacio doméstico y, a pesar de ser imprescindible para que una sociedad funcione, todavía resulta en ocasiones poco valorado. Por último, en el ámbito estrictamente personal tiene lugar todo aquello relacionado con el ocio, la formación, las relaciones de amistad, etc. (Montañés Bernal, 2011)

No se puede entonces permitir que uno de estos escenarios reprima a los otros, en el entendido que debe existir un equilibrio entre los diferentes campos en que se desarrolla la vida de una persona, con el fin de poder satisfacer diferentes necesidades y que estas a su vez cumplen el objetivo principal de desarrollar integralmente a la persona. Criterio precisado por el trabajo decente como una de sus directrices.

Sobre la jornada laboral, el artículo 161 del Código sustantivo del trabajo, indica que: “La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho

(48) a la semana” (1950) claro que esta regla tiene sus excepciones para los menores trabajadores, y sobre la forma en que se puede distribuir este tiempo. Lo importante es que de manera general impone un límite, que de cruzarlo existen disposiciones dentro del mismo código que regulan el tema del pago de recargos tales como los relacionados en 168 de la misma norma, que indica las tasas de liquidación.

Esta limitación al tiempo que debe cumplir un trabajador en su jornada laboral, representa un avance muy importante para el Derecho Laboral. Integrar en una norma un límite que busque distribuir el tiempo en que ocupa una persona en conseguir los medios para su subsistencia, representa la materialización de los derecho fundamentales de los trabajadores. De igual manera ocurre con la imposición de un salario mínimo legal vigente, que para el caso colombiano es desproporcionado a los índices de inflación y aumento de la canasta familiar, pero que sin lugar a duda si no existiera la situación sería aun más precaria.

Las nuevas tendencias en la protección social apuntan hacia un sistema de prevención de situaciones dentro del trabajo que afecten, tanto la salud como la integridad física de los trabajadores. Esta visión debe reflejarse en los sistemas internos, de modo que se elimine la cultura del error por el de la prevención.

Realmente el desarrollo legal no es muy amplio. Se puede partir de la ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral. El artículo primero indica que “el sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecte” (1993). De entrada el sistema queda en deuda, debido a que como objeto tiene el resolver las contingencias que pudieran ocurrir, más no la prevención de dichas eventualidades. Claro está que no hay que despreciar del todo este sistema,

ya que implementa las bases de la Seguridad Social en Colombia, esto es la implementación de un sistema general en salud, pensión y riesgos laborales, fundamentales para la protección de los derechos de los trabajadores.

Por su parte el Decreto 1804 de 1999 empieza a ampliar la cobertura del sistema, mediante la regulación del régimen subsidiado, es decir de aquella parte de la sociedad que no tiene capacidad de pago y que es necesario, por principio de solidaridad, que el Estado garantice este derecho.

El Decreto 2309 de 2002 hace referencia hacia la calidad de la prestación del servicio, es decir desde la implementación adecuada de las herramientas, en cabeza de las entidades promotoras de servicios de salud, para que presten un mejor servicio. El artículo 4 indica que: La calidad de la atención de salud se entenderá como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario. (2002) Esta norma en la práctica no se ve reflejada en su totalidad, con respecto al servicio deficiente de la salud en Colombia, llegado al punto que la acción de tutela se ha convertido en un prerrequisito para la prestación del servicio de salud con calidad. Esto se complementa con el Decreto 1011 de 2006 que indica en el artículo tercero:

“Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados”. (2006)

Como se puede verificar con el contenido de estas normas, existen herramientas para la aplicación de un sistema de seguridad social en salud de calidad, claro está que en la realidad se ve otro resultado. La ley 1751 de 2015, la cual tiene como eje central la categorización del

Derecho a la salud al rango fundamental e independiente. Esto es como resultado del desarrollo jurisprudencial del tema que ve innecesaria la teoría de la conexidad para la protección de la salud.

Esto aplica directamente a la población trabajadora del país, ya que de forma impositiva están obligadas a contribuir al sistema, ya sea por medio de contrato laboral, o por cualquier otro tipo de tercerización de la relación laboral, como lo es el contrato de prestación de servicio, hoy día muy usado para evitar asumir el pago de la seguridad social de los trabajadores.

Para el tema de la protección social no se reduce tan solo a las eventualidades que se puedan presentar en la salud, en este caso de los trabajadores. Debe hacerse referencia a la parte preventiva, que desde las empresas o los empleadores, deben acoger con la misma importancia que tienen las herramientas de trabajo. La resolución 1016 de 1989, la cual indica en su artículo primero: “Todos los empleadores públicos, oficiales, privados, contratistas y subcontratistas, están obligados a organizar y garantizar el funcionamiento de un programa de Salud Ocupacional de acuerdo con la presente Resolución” (1989) sin distinción alguna se acoge por medio de esta norma un sistema encargado de la salud del trabajador, pero desde la misma salud y no desde la enfermedad. Dicho de otra manera, por medio de este programa se busca darle herramientas al trabajador para acoplarse de una mejor manera a su labor diaria, pero siempre en la búsqueda de la protección integral.

4. Perfil de la empresa

Gasorient S.A. E.S.P, es una sociedad por acciones, de orden privado, y constituida como una empresa de servicios públicos, que se encarga de prestar el servicio publico domiciliario de

APOYO EN LA GESTION DE PERSONAL GASORIENTE S.A. E.S.P.

distribución de gas natural por medio de red de tubería y complementa su actividad con la comercialización en los municipios pertenecientes a Santander como lo son Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Lebrija, Sabana de Torres y Puerto Wilches, adicional a esto, también se encuentra en el departamento del Bolívar en los municipios de Santa Gallo y San Pablo, por medio de su filial Gas Natural del Cesar S.A. E.S.P.

Gasorient S.A. E.S.P, hace parte del Grupo Empresarial Gas Natural Fenosa, el cual tiene como compañía matriz Gas Natural S.A. E.S.P, quien al mismo tiempo es filial de la multinacional española Gas Natural Internacional SDG, la cual tiene una participación accionaria del 59.05% siendo la principal inversionista.

Esta empresa cuenta con una misión y una visión bastante enfocada a la satisfacción de las necesidades de sus clientes y el medio ambiente, esto quiere decir, que es una empresa comprometida con la sociedad y el entorno que lo rodean.

Misión

“Atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a nuestros clientes servicios y productos de calidad, respetuosos con el medio ambiente; a nuestros accionistas, una rentabilidad creciente y sostenible; y a nuestros colaboradores, la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales (Gas Natural Fenosa, 2016)”.

Visión

“Ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, con presencia multinacional, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo

profesional y personal a sus colaboradores y una contribución positiva a la sociedad, mediante con un propósito de ciudadanía global”. (Gas Natural Fenosa, 2016)

Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P. cuenta con una segmentación en el mercado bastante amplia, es el principal suministrador de gas natural en el departamento de Santander, no solo prestando el servicio domestico, si no también, aportando en gran medida a la mayoría de sectores como lo son la industria y el comercio. La segmentación de la empresa es la siguiente:

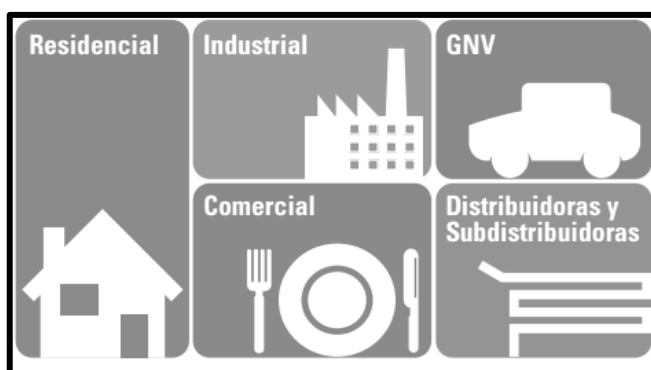


Figura 1. Segmentación en el mercado

Fuente: Gas Natural Fenosa

Para ampliar de manera considerada este servicio Gas Natural Fenosa cuenta con unas filiales en Colombia las cuales son:

Tabla 1.

Filiales Gas Natural Fenosa

Filiales
Gas Natural S.A. E.S.P

Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P.

Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P.

Gas Natural del Cesar S.A. E.S.P.

Fuente: Autor del proyecto

5. Actividades realizadas

Tabla 2.

Actividades Desarrolladas

Actividades Desarrolladas	Observaciones
1. Reporte de novedades de nomina. Se recibieron las diferentes novedades de nomina por trabajador (horas extras, incapacidades, descuentos), y se actualizaron los formatos de las mismas, para después, hacer el respectivo descuento o incremento en la nomina de cada trabajador.	ANEXO A: Formato de horas extras

- 2. Tramite e solicitudes:** Se dio apoyo en cuanto a la
- Libranzas, retiro de** documentación requerida para
- cesantías parciales,** llevar acabo cada uno de estos
- cambios de carne,** tramites y poderlos diligenciar lo
- certificados laborales.** mas rápido posible.

- 3. Gestión para el pago**
- de facturas y**
- albaranes.**

Se analizaron las facturas recibidas de cada proveedor, y se dio paso a la actualización del ANEXO B: Formato de pago de facturas directas. pago de facturas directas.

directas, inmediatamente después se realizo su respectivo envío ANEXO C: Formato de pago de albaranes. pago de albaranes.

para el pago oportuno correspondiente.

Junto con la persona encargada de Seguridad, se realizo la respectiva revisión de la dotación

-
- 4. Control de la entrega de dotación.** para los trabajadores, inmediatamente verificada, se ANEXO D: Formato de prosiguió a la entrega de esta al entrega de dotación personal de plantilla, tanto operativo como administrativo, dejando un acta firmada por este, para el debido soporte.

- 5. Recepción y gestión de permisos sindicales.** Se recibieron los permisos sindicales de los trabajadores, dando apoyo en cuanto a la respuesta de estos con el jefe inmediato, obtenida la respuesta, se procede a realizar la carta que se le entrega al trabajador para tener constancia que el permiso fue otorgado o denegado.

- 6. Gestión en la** Según los beneficios de los trabajadores presentados en el pacto colectivo de trabajo de la
-

-
- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| aprobación de | empresa, se llevo a cabo el |
| beneficios sindicales. | control y la recepción de los |
| - Auxilio de | documentos pertinentes para la |
| medicamentos. | validación de los mismos. |
| - Auxilio de lentes. | |
| - Auxilio educativo. | |

Para los auxilios de medicamentos se revisaban las facturas que los trabajadores reportaran, en las cuales únicamente se tenían como permitidas los copagos, cuotas moderadoras y formulas medicas o exámenes solicitados. La empresa cubría en su totalidad el valor de lo relacionado.

Para el auxilio de lentes, la empresa por trabajador reconocía una parte de lo relacionado en la factura.

Para el auxilio educativo, la

empresa tenia una clasificación en la cual dependiendo del rango en el que calificaran se les reconoció cierta cantidad para dirigirla a la educación de sus hijos.

7. Establecer la

Descripción de Puesto de Trabajo (DPT) de la empresa.

Se analizaron las diferentes sedes de la empresa, y junto con sus jefes se determinaron las posibles actividades a desarrollar en cada puesto de trabajo, para de este modo, ir avanzando en la descripción de puesto de trabajo de la organización y tener una estructura mas solida.

ANEXO E: Descripción de puestos de trabajo

8. Gestión en la

respuesta de requerimientos judiciales.

Se dio respuesta, a los requerimientos legales en los cuales estaban involucrados los trabajadores de la empresa.

9. Gestión y control de formación a trabajadores.

Se llevó a cabo la inscripción y el seguimiento de las diferentes formaciones a los trabajadores de Gasorient S.A. E.S.P, que ayudaran en gran medida a la mejora tanto laboral como personal y de esta manera ir creciendo en conjunto para lograr los objetivos planteados.

10. Gestión y apoyo en corrección de historias pensionales de los trabajadores.

Se llevó a cabo la revisión y corrección de cada una de las historias pensionales de los trabajadores.

Adicional a esto se realizo un donde de las personas que en los próximos 5 años están en tramite de pensión, para que a la hora de realizar este proceso se les facilite en gran medida y no

tengan inconveniente alguno.

11. Apoyo en el programa de bienestar.

Se dio apoyo en cuanto al programa de bienestar de la empresa. Coordinando y controlando las diferentes actividades que se realizaban para los trabajadores.

Se realizó la inscripción y el seguimiento de las escuelas deportivas para los hijos de los trabajadores.

Fuente: Autor del proyecto.

6. Aportes y recomendaciones

Gasorient S.A. E.S.P. es una empresa que busca la satisfacción de sus clientes como la satisfacción de sus trabajadores, para esto, el área de Talento Humano es la principal encargada de manejar y controlar la satisfacción interna de la empresa.

Dado que esta compañía esta estructurada de una manera muy solida donde el área de Talento Humano es de vital importancia para el apoyo del cumplimiento de sus objetivos, creo que enfocándonos mas en esta, en la cual se desarrollaron las practicas, pienso que mas que aportes, se brindo un apoyo a gran escala donde se le dio prioridad a los trabajadores de tal manera que estos se sintieran conformes y a gusto en el lugar de trabajo.

Se buscó la facilitación de talleres y conferencias que ayudaran al incremento tanto personal como grupal de cada uno de los trabajadores. Se realizaron jornadas de seguridad que sirvieran para que tanto los nuevos como los antiguos trabajadores estuvieran al tanto del protocolo a seguir si se presentara alguna eventualidad dentro de la compañía.

Se realizaron jornadas de reciclaje en las cuales se daban explicaciones de los diferentes desechos que se tenían en cada uno de los puestos de trabajo y de esta manera tener un mayor conocimiento de como separarlos y reciclarlos.

Se realizaron actividades de integración en las cuales la logística era de vital importancia para el cumplimiento a cabalidad de las mismas.

Seguir con este tipo de actividades es una de las principales recomendaciones, creo que realizar talleres de trabajo en equipo seria de gran utilidad para las diferentes áreas dentro de la

APOYO EN LA GESTION DE PERSONAL GASORIENTE S.A. E.S.P.

organización, en la parte de seguridad creo que seria de mucha ayuda que estuviesen mas punzantes, dado que algunas veces se presentaban casos en los cuales los trabajadores que realizaban labores en las que requerían el uso de los EPP, no los portaban adecuadamente o los portaban incompletos.

Durante el desarrollo de la práctica se pudo detectar que el clima laboral que posee la organización es bastante acogedor, debido a que se ha ido tratando de manera constante este tema. De esta manera es recomendable que por tener un clima laboral “grato” no se dejen de realizar charlas y talleres que sigan ayudando al crecimiento de esto, pues de esta manera se vería reflejado un crecimiento conjunto de trabajadores y organización.

7. Lecciones aprendidas

De Gasorient S.A. E.S.P. me llevo muchas cosas valiosas que pude ir adquiriendo en el transcurso del desarrollo de la practica, entre estas esta el trato con la gente, tener un ambiente laboral tranquilo y muy ameno, es indispensable y de bastante ayuda para el día a día en una empresa, aunque no todos pensemos de la misma forma, o queramos expresarnos de formas distintas, siempre se busca llegar a un mismo fin, aprendí que la opinión y el punto de vista de mi compañero de trabajo es tan valioso como el mio.

Aprendí a día a día ser mas responsable tanto personal como laboralmente. Sumergirse en el mundo laboral por primera vez es algo que al principio es un poco complicado de afrontar, pero esta experiencia sirve para abordarlas las próximas oportunidades laborales que tengamos con mucha más tranquilidad y mucha más seguridad.

Dentro del desarrollo de la practica aprendí que complementar lo aprendido en la carrera profesional con lo adquirido diariamente en el ámbito laboral, es de vital importancia para poder afrontar los problemas que día a día se presentan en cualquier puesto de trabajo.

Esta experiencia me enseñó a abrirme mucho mas a las demás personas y a poder mirar y afrontar las cosas de una manera mucho mas abierta y diferente, me sirvió para evaluarme y exigirme día a día para poder cumplir las expectativas tanto personales como por parte de mis tutores.

APOYO EN LA GESTION DE PERSONAL GASORIENTE S.A. E.S.P.

Gasorient S.A. E.S.P. me brindo una grandiosa oportunidad de experimentar en el ámbito laboral y de adquirir conocimientos externos que estoy seguro me serán de mucha utilidad en mi futuro laboral y en mi futuro como persona.

8. Conclusiones

- Considero que realizar un seguimiento del clima laboran en cualquier organización es de vital importancia para mantener el entorno laboral mucho mas grato y de esta manera se ven involucrados y beneficiados los objetivos de la empresa.
- En la empresa Gas Natural del Oriente S.A. E.S.P, se pudo evidenciar que esta busca el beneficio conjunto, tanto interno como externo.
- Realizar el seguimiento continuo de los procesos que lleva la empresa a cabo, es de vital importancia para encontrar posibles baches que atrasan o interfieren en el buen funcionamiento de la operativa. También se puede evidenciar que porcentaje de la operativa esta siendo manejada por el personal de plantilla y que porcentaje esta siendo manejada por el personal contratista.

Bibliografía

Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadan (26 de Agosto de 1789).

Código Sustantivo del Trabajo, Decreto Ley 2663 (5 de Agosto de 1950).

Convención Americana sobre Derechos Humanos , Pacto de San José de Costa Rica
(Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos 18 de Julio de 1978).

Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país, R.1016
(Ministerio de Trabajo, Seguridad Social y Salud 31 de Marzo de 1989).

Sistema de Seguridad Social Integral, L.100 (Congreso de la República de Colombia 23 de Diciembre de 1993).

Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, D.2309 (Presidencia de la República 15 de Octubre de 2002).

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, DECRETO 1011 (Presidencia de la República 3 de Abril de 2006).

Abogados en accion. (Junio de 2016). *Abogados*. Obtenido de
<http://www.abogadosenaccion.cl/abogados-laborales/sindicatos/permisos-sindicales.html>

ACADEMIA. (s.f.). *ACADEMIA*. Obtenido de
https://www.academia.edu/8313040/CLIMA_Y_CULTURA_ORGANIZACIONAL?auto=download

Elia Ramona Duran Roa. (s.f.). *WordPress*. Obtenido de
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/el-proceso-de-formacion-en-la-gestion-de-recursos-humanos/>

Gas Natural Fenosa. (2016). *Gas Natural Fenosa*. Obtenido de
<http://www.gasnaturalfenosa.com.co/servlet/ficheros/1297143112678/Informe-RC-2010-GNF.pdf>

Jorge Montanares. (s.f.). *PARITARIOS*. Obtenido de http://www.paritarios.cl/especial_epp.htm

La red de los recursos humanos y el empleo. (2006). Obtenido de <http://www.rhweb.com/analisisdepuesto4.html>

APOYO EN LA GESTION DE PERSONAL GASORIENTE S.A. E.S.P.

Ministerio de Trabajo. (2016). *MINTRABAJO*. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/preguntas-frecuentes/incapacidad.html>

Pontificia Universidad Javeriana. (Junio de 2016). *Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de http://javeriana.edu.co/drh/relaciones_laborales/bonificacion.html

TODO LABORAL. (2016). *TODO LABORAL*. Obtenido de <http://todolaboral.galeon.com/horas-extras.html>

UNICAUCA. (2003). *Unicauca*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse1.html>

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 4;27:78-82.

Schein, E. (1988) “La Cultura Empresarial y el Liderazgo”, Plaza y Janés, Barcelona.

Pedraza, A. L., Obispo, S. K., Vásquez, G. L., Gómez, G. L. (2015). *Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico*, Clío América, 9 (17), pp-pp. 17 – 25

Apéndice

Apéndice A

El siguiente formato era el que se necesitaba diligenciar para el reporte de las horas extras que tenían los trabajadores de las diferentes sedes. Se evidencia en el formato, que la compañía reconocía las siguientes horas extras.

- HEDO - 8002: Hace referencia a la hora extra diurna ordinaria.
- HENO - 8003: Hace referencia a la hora extra nocturna ordinaria.
- HEDD - 8004: Hace referencia a la hora extra dominical diurna.
- HEFN - 8005: Hace referencia a la hora extra festiva nocturna.
- HEFD - 8006: Hace referencia a la hora extra festiva diurna.

Dentro de los parámetros estipulados por la compañía, cada trabajador podía tener un máximo de 48 horas extras al mes y las cuales la empresa le reconocía.

NOVEDADES DE HORAS EXTRAS GASORIENTE S.A. E.S.P.							
CODIGO	NOMBRE DEL TRABAJADOR	HEDO - 8002	HENO 8003	HEDD 8004	HEFN 8005	HEFD 8006	TOTAL
BARRANCA							
GO - TRANSGAS - BUGA							
GO - TRANSGAS - MANIZALEZ							
BUCARAMANGA							
	TOTAL						

Figura 1. Formato horas extras.

Fuente: Gas Natural del Oriente

Apéndice B

El formato para las facturas directas se utilizaba para hacer el debido reporte a los proveedores que prestaban un servicio externo para los trabajadores. Este formato se diligenciaba cuando las facturas eran de un menor a \$1'000.000 m/c.

1.Fecha envío:		13/06/2016 12:00 m		2.Remitente: MARCELA JIMENEZ	
3.Total Folios:		6		4.Direccion Remitente:DIAGONAL 13 No. 60a-54	
5.Numero Guía de envío correspondencia interna:					
6.Correo Electronico del Remitente: mjimenez@gasnaturalfenosa.com					
7.Albaran-Certificacion-DP	8.Numero Documento	9.Nombre del proveedor	10.Pegatina/label/sticker		
Certificacion					

Figura 1. Facturas directas**Fuente:** Gas Natural del Oriente**Apéndice C**

El formato para los albaranes se utilizaba para hacer el debido reporte a los proveedores que prestaban un servicio externo para los trabajadores. Este formato se diligenciaba cuando las facturas eran de un mayor a \$1'000.000 m/c.

Albarán interno						gasNatural fenosa	
N° Pedido	N° de Contrato	Fecha	N° de Albarán	Sociedad			
Proveedor							
Posición	Cantidad (Unidades)	Concepto				Moneda	Importe
Total							
Detalle aplicación							
Código Inversión	Código Gasto	Orden Trabajo (gasto/	Importe				
TOTAL			\$ -				
			Autoriza (Firma y Sello)				
			Nombre: SILVIA CONSTANZA SOLARTE MESA Fecha: 11/07/2016 Elabora albaran: Marcela Jiménez Leyton				

Figura 1. Albaranes**Fuente:** Gas Natural del Oriente**Apéndice D**

Para el control de la entrega de dotación se diligenciaba un formato con cada una de las vestimentas que se les hacían entrega a los trabajadores de plantilla. La entrega de dotación se hacia regularmente 2 veces al año y cada trabajador se le hacia entrega de 6 prendas en el año laboral.



HOJA DE ENTREGA

Usuario: NOMBRE DEL TRABAJADOR
Matricula: CODIGO
Entrega EN:
EMPRESA
CIUDAD

He recibido las siguientes prendas:

Prenda	Talla	Cantidad
PANTALON HOMBRE	28	3
POLO HOMBRE	M	3
CINTURÓN	S	1

Conforme:
Edo: FIRMA TRABAJADOR

Figura 1. *Actas de entrega dotación***Fuente:** Autor del Proyecto

REGISTRO DE ENTREGA DE EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (EPI)					
EMPRESA:	Gas Natural de Oriente S.A. E.S.P.	CENTRO DE TRABAJO:	Gasorient	MUNICIPIO:	Bucaramanga
NOMBRE DEL TRABAJADOR	NOMBRE DEL TRABAJADOR			CÓDIGO	80460
DOTACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	FECHA DE ENTREGA	MOTIVO	FECHA DE CADUCIDAD	N° SERIE (EQUIPOS CATEGORIA III)	FIRMA DEL TRABAJADOR
Polo Hombre, cantidad 3, talla		Vestuario operativo	---	---	
Pantalon Hombre, cantidad 3, talla		Vestuario operativo	---	---	
Cinturón, cantidad 1		Vestuario operativo	---	---	

Figura 2. *Formato de entrega de dotación***Fuente:** Autor del Proyecto**Apéndice E**

Se realizó la descripción de cargos de algunos puestos dentro de la empresa, estos parámetros fueron revisados con los jefes de cada una de las áreas y socializado con ellos para que en conjunto se pudiera realizar una mayor descripción y un mejor empalme de las posibles actividades que se debían realizar.

CARGO ADMINISTRATIVO**DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO****Sociedad:** Gasoriente**Dirección:****Unidad Organizativa:****Texto Posición:** Administrativo**Superior Jerárquico:****MISSION DEL CARGO** (Un párrafo que indique la razón de ser de esta posición):

Coordinar y asegurar las actividades del proceso de construcción de acometidas y centros de medición, verificando el cumplimiento de los indicadores del área, procedimientos técnicos y trazabilidad documental.

RESPONSABILIDADES: (Detalle específicamente las responsabilidades de esta posición)

- Actualizar el archivo de materiales
- Elaborar los pedidos de materiales en SAP
- Generar el informe de acometidas del mes con las visitas de supervisión de acometidas
- Controlar y realizar seguimiento de Operaciones en Centros de Medición
- Realizar la búsqueda de pólizas o número de orden para incluir en formatos control acometidas, actualizar la base de clientes adecuación de centros de medición NE
- Generar y enviar listados para ejecución de Centros de Medición
- Realizar seguimiento cartera clientes construcción Centros de Medición
- Actualizar la base de clientes Acometidas Dispersas
- Generar y enviar los listados para ejecución de Acometidas
- Realizar el seguimiento cartera clientes Acometidas
- Revisar y aprobar las actas de liquidación Centros de Medición
- Revisar y aprobar de actas de liquidación Acometidas
- Realizar la revisión final de libros de Acometidas
- Revisar los reportes o croquis de acometidas entregados por los GO y contratistas
- Archivar y almacenar la información reportada en carpetas como documento Físico
- Crear los Expedientes SAP
- Cargar información SAP – Acometidas
- Gestionar y Organizar los archivos digitales
- Solicitar información de los reportes y registros fotográficos de acometidas dispersas ejecutadas en el mes al personal contratista y personal propio
- Cambiar de status de los expedientes creados a los libros de obra en SAP RM, (verificación de información y cierre de expedientes de obra)

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

- Verificar el estado de los expedientes de obra en SAP RM y control Magnético.
- Responder las quejas y reclamos generados en el proceso de construcción de acometidas

RELACIONES INTERNAS: (Relaciones Internas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones)

- Servicios Técnicos
- Delegación
- Servicios Comerciales
- Sistemas

RELACIONES EXTERNAS: (Relaciones Internas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones)

- Clientes
- Entes de gobierno municipal
- Empresas colaboradoras

PERSONAL A CARGO (Talento Humano asignados)

- Directo: No Aplica
- Indirecto: Personal de Empresas Colaboradoras

Formación académica:

Técnico o tecnólogo en carreras administrativas o Ingeniería

CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO:

- Atender las recomendaciones para minimizar los riesgos expuestos en la matriz de Identificación de peligros y riesgos.

ELEMENTOS DE PROTECCION DE USO OBLIGATORIO:

- Cumplir con el adecuado uso de los elementos de protección entregados para el desarrollo de sus actividades, así como los equipos de protección facilitados para actividades alto riesgo o actividades críticas.

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

Estudiante de 4 ó 5 semestre en carreras administrativas o Ingeniería

- **Formación:** (Conocimientos específicos requeridos; Técnicos/Idiomas/sistemas/otros)

Manejo de paquetes Informáticos, ofimáticos (*Office*), técnicas de redacción, conocimiento de la Ley 142 de Servicios Públicos.

- **Experiencia:** (Tipo y años) (detalle si es requerida y/o preferible)

Mínimo 1 año en actividades de atención al Cliente

Elaboración de comunicaciones a clientes.

Gestión de sistemas de información.

Competencias Genéricas: (Marque X donde corresponda o No aplica N/A)

Competencias Genéricas	Criticas	Preferibles
Trabajo en equipo / Transversalidad	X	
Gestión de Relaciones / Comunicación	X	
Flexibilidad / Gestión del Cambio	X	
Orientación al Cliente	X	
Orientación a la eficiencia / Consecución de resultados		X
Gestión de Personas / Liderazgo		X
Perspectiva global / estratégica		X
Gestión de la Información / Conocimiento	X	

Otras Competencias Específicas: (Registre las competencias críticas adicionales requeridas)

Competencias Específicas y críticas (adicionalmente requeridas)
Excelente manejo de relaciones Interpersonales
Autocontrol
Escucha activa
Enfoque al cliente

Aprobado por	Validada por Recursos Humanos
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:

Sociedad: Gas oriente

Fuente: Autor del Proyecto

AYUDANTE TECNICO

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

Dirección:

Unidad Organizativa:

Texto Posición: Ayudante técnico

Superior Jerárquico:

MISION DEL CARGO (Un párrafo que indique la razón de ser de esta posición):

Realizar la gestión de verificación, cargue y control de calidad a la información generada en los croquis y planos de obra del proceso de construcción de redes y acometidas.

RESPONSABILIDADES: (Detalle específicamente las responsabilidades de esta posición)

- Controlar y entregar los equipos, herramientas y materiales del proceso de construcción de redes, acometidas y Centros de medición
- Revisar los Vehículos, equipos y herramienta (lista de Chequeo) del personal técnico construcción Red.
- Enviar información de pegadores a Bogotá para seguimiento y nuevas calificaciones
- Participar en reuniones para aclarar temas de cumplimiento Normativo con el responsable de construcción de redes, Gestores de Obra y personal externo.
- Revisar los reportes o croquis de acometidas entregados por los GO y contratistas con el fin de verificar si la información corresponde y si está completa. Y si se encuentran inconsistencias los reportes son devueltos para realizar las correcciones necesarias.
- Cargar información de los libros de obra en SAP R/M, después de finalizado el libro
- Organizar y grabar información Fotográfica por fechas y por hitos, esto se hace por cada obra. (obras NE y terceros).
- Escanear de información de los libros de obra para cargar al SAP R/M, después de finalizado el libro
- Cargar los reportes de Red generados en la construcción de obras al aplicativo GPCC
- Revisar, corregir y validar los rechazos de redes, generados por el cargue de información al aplicativo GPCC
- Cargar los croquis de acometidas, generados en la construcción, al aplicativo GPCC
- Revisar, corregir y validar los rechazos de acometidas, generados por el cargue de información al aplicativo GPCC
- Validar la correcta identificación de las redes construidas en el aplicativo SIG Natural
- Descargar los listados con rechazos de redes y acometidas; asignación de rechazos a GO según corresponda, seguimiento a corrección realizadas a rechazos, requerimiento de nuevos usuarios para GPCC, disponibilidad consultas GPCC.

RELACIONES INTERNAS: (Relaciones internas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones)

- Servicios Técnicos
- Delegación
- Servicios Comerciales
- Grandes clientes
- Sistemas

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

RELACIONES EXTERNAS: (Relaciones Internas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones)

- Clientes
- Superintendencia de Servicios Públicos
- Empresas colaboradoras

PERSONAL A CARGO (Talento Humano asignados)

- Directo: No aplica
- Indirecto: No aplica

Formación académica:

Bachiller, técnico o tecnólogo en carreras administrativas.

CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO:

- Atender las recomendaciones para minimizar los riesgos expuestos en la matriz de identificación de peligros y riesgos.

ELEMENTOS DE PROTECCION DE USO OBLIGATORIO:

- Cumplir con el adecuado uso de los elementos de protección entregados para el desarrollo de sus actividades, así como los equipos de protección facilitados para actividades alto riesgo o actividades críticas.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SIG (Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y medio ambiente)

- (la información la registra RRHH)
-
-
-

PERFIL DEL PUESTO:

- **Educación:** (Estudios formales, mínimos requeridos para el adecuado desempeño del cargo)

Estudiante de 4 ó 5 semestre en carreras administrativas.

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

- **Formación:** (Conocimientos específicos requeridos; Técnico/s/Idiomas/sistemas/otros)

Manejo de paquetes informáticos, ofimáticos (Office), técnicas de redacción, conocimiento de la Ley 142 de Servicios Públicos.

- **Experiencia:** (Tipo y años) (detalle si es requerida y/o preferible)

Mínimo 2 años en actividades de atención al Cliente

Elaboración de comunicaciones a clientes.

Gestión de sistemas de información.

Competencias Genéricas: (Marque X donde corresponda o No aplica N/A)



Competencias Genéricas	Críticas	Preferibles
Trabajo en equipo / Transversalidad	X	
Gestión de Relaciones / Comunicación	X	
Flexibilidad / Gestión del Cambio	X	
Orientación al Cliente	X	
Orientación a la eficiencia / Consecución de resultados		X
Gestión de Personas / Liderazgo		X
Perspectiva global / estratégica		X
Gestión de la Información / Conocimiento	X	

Otras Competencias Específicas: (Registre las competencias críticas adicionales requeridas)

Competencias Específicas y críticas (adicionalmente requeridas)
Excelente manejo de relaciones Interpersonales
Autocontrol
Escucha activa
Enfoque al cliente

Aprobado por	Validada por Recursos Humanos
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha

Fuente: Autor del Proyecto

TECNICO MANTENIMIENTO DE REDES**DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO**

Sociedad: Gas oriente
Dirección: Operaciones
Unidad Organizativa: Delegado Bucaramanga
Texto Posición: Técnico mantenimiento de redes
Superior Jerárquico: Delegado Bucaramanga

MISSION DEL CARGO *(Un párrafo que indique la razón de ser de esta posición):*

Dirigir y coordinar las actividades tanto técnicas como administrativas, relacionadas con las el mantenimiento de la infraestructura de la red de gas con el fin de mantener la integridad del mismo dentro de los parámetros establecidos por las normas internacionales, cumpliendo con las normas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.

RESPONSABILIDADES: *(Detalle específicamente las responsabilidades de esta posición)*

- Encargado de proporcionar un servicio básico de ingeniería a la organización operativa de campo con el fin de soportar las actividades de Mantenimiento del gasoducto.
- Cumplir con la ejecución de las actividades programadas de mantenimiento de los activos de la red de distribución en ámbito de influencia de Gasorient y ~~Gasnacer~~.
- Coordinar el personal propio en las actividades de inspección de instalaciones auxiliares en su ámbito de influencia.
- Revisar y aprobar los trabajos ejecutados por los contratistas de mantenimiento.
- Hacer seguimiento presupuestal de los contratos suscritos para el mantenimiento del gasoducto.

RELACIONES INTERNAS: *(Relaciones internas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones)*

- Construcción
- Atención de urgencias
- Planificación y mantenimiento de red
- Gestión de activos
- Balance y medición
- Control de Operación
- Centro de despacho

RELACIONES EXTERNAS: *(Relaciones externas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones)*

- Empresas contratistas

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

- Secretarías de planeación e infraestructura de los municipios en el ámbito de influencia.
- Autoridades ambientales de la zona de influencia.
- Interventorías e Ingenieros Residentes de las diferentes obras que afectan el trazado de la red de gas.

PERSONAL A CARGO (Talento Humano asignados)

Directo: Operarios Gasistas

Indirecto: N.A

CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO:

Atender las recomendaciones para minimizar los riesgos expuestos en la matriz de identificación de peligros y riesgos.

ELEMENTOS DE PROTECCION DE USO OBLIGATORIO:

Cumplir con el adecuado uso de los elementos de protección entregados para el desarrollo de sus actividades, así como los equipos de protección facilitados para actividades alto riesgo o actividades críticas.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SIG (Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y medio ambiente)

- *Asumir responsabilidad individual en adelantar todas sus actividades dentro de un ambiente saludable, seguro y en armonía con el medio ambiente.*
- *Desarrollar todas las actividades prácticas de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por GNF.*
- *Participar activamente en el reporte de casi accidentes, situaciones inseguras o de riesgos para la salud o el medio ambiente, dentro del equipo de trabajo, las actividades ejecutadas acorde los estándares definidos por GNF.*
- *Participar activamente en los procesos de identificación de peligros, aspectos ambientales, evaluación y control de riesgos e impactos ambientales acorde a los estándares definidos por GNF.*
- *Participar activamente en la definición de objetivos y metas en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente acorde a los estándares definidos por GNF.*
- *Apoyar y participar activamente en la consecución de las metas en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.*
- *Cumplir las políticas, normas y procedimientos de Salud Ocupacional y Manejo Ambiental promulgadas por GNF asumiendo la responsabilidad individual de adelantar todas las actividades dentro un ambiente saludable, seguro y en armonía con el medio ambiente.*
- *Participar activamente en las actividades que se desplieguen de la ejecución del Programa de Salud Ocupacional, programas de gestión, programas de capacitación y entrenamiento y todas aquellas que sean programadas por GNF.*

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

- *Participar activamente en los simulacros de los planes de contingencia, charlas de seguridad industrial, y demás actividades que involucren su participación en temas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.*
- *Suspender cualquier actividad laboral cuando las condiciones de trabajo sean inseguras y puedan atentar contra el bienestar de los trabajadores o no cumplan con los estándares establecidos por GNF.*

PERFIL DEL PUESTO:

Educación: *(Estudios formales, mínimos requeridos para el adecuado desempeño del cargo)*

Profesional en Ingeniería (Mecánica, Metalúrgica, Civil, Petróleos)

Formación: *(Conocimientos específicos requeridos; Técnicos/Idiomas/sistemas/otros)*

- Experiencia en el desarrollo de diseños preliminares, ingeniería básica, estimación de costos, selección de equipos y especificaciones para proyectos de gas natural. Amplia experiencia en el campo de operación de gas natural y operaciones de mantenimiento.
- Manejo de herramientas ofimáticas.

Experiencia: *(Tipo y años) (detalle si es requerida y/o preferible)*

- Dos (2) años de experiencia en operación de líneas para transporte de hidrocarburos.

Competencias Genéricas: *(Marque X donde corresponda o No aplica N/A)*

Competencias Genéricas	Criticas	Preferibles
Trabajo en equipo / Transversalidad	X	
Gestión de Relaciones / Comunicación	X	
Flexibilidad / Gestión del Cambio		X
Orientación al Cliente		X
Orientación a la eficiencia / Consecución de resultados	X	
Gestión de Personas / Liderazgo	X	
Perspectiva global / estratégica		X
Gestión de la Información / Conocimiento		X

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

Otras Competencias Específicas: *(Registre las competencias críticas adicionales requerida)*

Competencias Especificas y criticas (adicionalmente requeridas)

Aprobado por	Validada por Recursos Humanos
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha

Fuente: Autor del Proyecto

OPERARIO GASISTA

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

Sociedad: Gas Natural del Oriente SA E SP
 Dirección: Operaciones
 Unidad Organizativa: SSTT Bucaramanga
 Texto Posición: Operario Gasista (Atención de urgencias)
 Superior Jerárquico:

MISSION DEL CARGO *(Un párrafo que indique la razón de ser de esta posición):*

Dentro del ámbito geográfico de Gas Natural del Oriente SA ESP, atender y cerrar los casos de ATCs, BQRs, técnicos y atención de emergencias que se presentan en el sistema de distribución residencial y comercial de acuerdo a los objetivos definidos por la Unidad de Servicios Técnicos y la normativa definida por el Grupo Gas Natural Fenosa, con la finalidad de garantizar el oportuno y óptimo servicio y funcionamiento de la red en las mejores condiciones de calidad, plazo y seguridad.

RESPONSABILIDADES: *(Detalle específicamente las responsabilidades de esta posición)*

- Atender las emergencias derivadas de la operación de la red de distribución de gas natural, con el fin de garantizar la correcta finalización y cierre de todas las incidencias producidas de acuerdo al procedimiento establecido.
- Instalar la tubería externa e interna de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad exigidos por la Empresa y las normas Icontec del sector con el fin de permitir la conexión y el consumo del gas.
- En caso de ser necesario, instalar a cada vivienda el centro de medición, haciendo las correspondientes pruebas de hermeticidad a la instalación para asegurar al cliente un adecuado suministro de gas.
- Y demás funciones que le asigne el jefe inmediato.
- Dar cumplimiento de las normas y procedimientos técnicos, de seguridad y calidad del Grupo GN participando en las acciones que sean necesarias para su conocimiento, divulgación y aplicación.
- Desplazarse al lugar de la incidencia cuando la situación lo requiera, informando al CCAE de GNESP y a su jefe jerárquico del desarrollo de los acontecimientos y coordinando las acciones realizadas en campo para la resolución de incidencias

RELACIONES INTERNAS: *(Relaciones internas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones)*

- Servicios Técnicos Gas Natural del Oriente SA ESP - Bucaramanga
- Centro Coordinador de Atención de Urgencias - CCAU

RELACIONES EXTERNAS: *(Relaciones externas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones)*

- Contratistas

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

- Clientes residenciales, comerciales e industriales.
- Operadores de otros servicios públicos.
- Entidades municipales y gubernamentales y demás instituciones de apoyo como Bomberos, Defensa Civil, Policía Nacional y Cruz Roja entre otros

PERSONAL A CARGO (Talento Humano asignados)

- Directo: 0
- Indirecto: 0

CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO:

- Atender las recomendaciones para minimizar los riesgos expuestos en la matriz de identificación de peligros y riesgos.

ELEMENTOS DE PROTECCION DE USO OBLIGATORIO:

- Cumplir con el adecuado uso de los elementos de protección individual requeridos entregados para el desarrollo de sus actividades, así como los equipos de protección facilitados para actividades alto riesgo o actividades críticas.

RESPONSABILIDADES FRENTE AL SIG (Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y medio ambiente)

- Motivar al personal a informar sobre situaciones de riesgo o de impacto al medio ambiente, así como de cualquier desviación del sistema de gestión y retroalimentar a la dirección en estos aspectos.
- Asegurar la definición, seguimiento y evaluación de objetivos y metas en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente acorde a los estándares definidos por GNF.
- Participar en las investigaciones de accidentes o incidentes que se presenten en las áreas bajo su supervisión y asegurar la implementación de los planes de acción resultantes.
- Estimular y crear un ambiente para que se informen los casi accidentes, situaciones inseguras o de riesgo para la salud o el medio ambiente, entre los trabajadores directos y contratistas bajo su responsabilidad.
- Mantenerse informado activamente en la documentación que hace parte del control operacional en Seguridad, Salud y Medio Ambiente.
- Verificar, en los lugares de trabajo, mediante auditorías e inspecciones y en los documentos asociados, que los controles operacionales en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, se implementen acorde a los estándares definidos por GNF, actuando de manera rápida y efectiva ante las desviaciones que se presenten.
- Gestionar el cierre de no conformidades en Seguridad, Salud y Medio Ambiente generadas en las áreas bajo sus supervisión o responsabilidad.
- Promover el análisis y la difusión de los resultados de investigaciones de accidentes de trabajo presentados en la organización tanto a personal directo como a contratistas.
- Promover, gestionar y garantizar la aplicación de los controles operacionales establecidos por GNF para que los contratistas cumplan con las normas y estándares sobre salud, seguridad industrial y medio ambiente.

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

- Promover y vigilar la realización de charlas pre-operacionales en las actividades operativas bajo su responsabilidad, que así lo ameriten y participar activamente en las que haya lugar.
- Vigilar la correcta ejecución de las actividades bajo su responsabilidad, verificando la correcta implementación de controles operacionales que prevengan contaminación ó generación de condiciones de riesgo en la ejecución de las labores del personal a cargo.
- Promover y vigilar la elaboración e implementación de análisis de trabajo seguro (ATS), permisos de trabajo, listas de chequeo y demás controles operacionales que haya lugar durante el desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad.
- Suspender cualquier actividad laboral cuando las condiciones de trabajo sean inseguras y puedan atentar contra el bienestar de los trabajadores o no cumplan con los estándares establecidos por GNF.
- Mantener con su ejemplo la utilización de los Elementos de Protección Personal y asegurarse que todo el personal involucrado en las actividades bajo su responsabilidad tanto directo como contratista, los use permanentemente.
- Mantenerse informado sobre la planeación, coordinación y ejecución de los simulacros que se lleven a cabo en las áreas bajo su responsabilidad.
- Promover y verificar prácticas sanas y seguras en el sitio de trabajo con el personal de la Organización y Contratistas.
- Participar activamente en los procesos de identificación de peligros, aspectos ambientales, evaluación y control de riesgos e impactos ambientales acorde a los estándares definidos por GNF.

PERFIL DEL PUESTO:

- Educación: (Estudios formales, mínimos requeridos para el adecuado desempeño del cargo)

Bachiller, técnico o tecnólogo con experiencia en construcción de acometidas y redes internas de gas natural.

- Formación: (Conocimientos específicos requeridos; Técnicos/Idiomas/Sistemas/otros)

Conocimiento de herramientas ofimáticas.

- Experiencia: (Tipo y años) (detalle si es requerida y/o preferible)
- Mínimo un año de experiencia en atención de emergencias y/o mantenimiento de redes de Media y baja presión.

Competencias Genéricas: (Marque X donde corresponda o No aplica N/A)

Competencias Genéricas	Criticas	Preferibles
Trabajo en equipo / Transversalidad	X	
Gestión de Relaciones / Comunicación	X	
Flexibilidad / Gestión del Cambio		X
Orientación al Cliente	X	
Orientación a la eficiencia / Consecución de resultados		X
Gestión de Personas / Liderazgo		X
Perspectiva global / estratégica		X

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

Gestión de la Información / Conocimiento		X
--	--	---

Otras Competencias Específicas: (Registre las competencias críticas adicionales requeridas)

Competencias Específicas y críticas (adicionalmente requeridas)

Aprobado por	Validada por Recursos Humanos
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha