

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL  
PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS DE LA EMPRESA ACES  
CONSULTING ENTERPRISE SRL, EN BASE A  
LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015”**

**INFORME DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**Autor:**

**Bach. Jessenia Ivette Cabrera Bautista**

**Cajamarca – Perú**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de suficiencia profesional se lo dedico a Dios en primer lugar, como autor y consumidor de la vida, seguidamente a cada una de las personas que contribuyeron a mi formación profesional en especial a mi familia porque son el soporte que hasta ahora tengo para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por darme la oportunidad de estudiar la carrera profesional de administración y por darme en la persona de Amelia Bautista mi más grande bendición, porque gracias a sus constantes sacrificios y privaciones veo plasmados mis sueños y metas. Ella ha sido y es padre y madre desde que tengo uso de razón, hoy cada una de sus lágrimas cobran valor de júbilo y alegría al ver reflejada la culminación de mi etapa de formación profesional con éxito.

Agradezco también a Walter Sánchez y Sarita Riojas por cobijarme en su hogar desde mi nacimiento y tratarme como una hija más. Sin ellos nada de lo obtenido hasta hoy sería posible. Ellos son mis padres en todo el amplio sentido de la palabra, los que Dios puso en mi camino como ayuda incondicional para salir adelante.

Finalmente, agradezco a la gerencia general de la empresa Aces Consulting por haberme abierto las puertas para plasmar este humilde trabajo que me permite seguir creciendo como profesional.

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DEL CONTENIDO.....	4
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	9
INFORME DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	13
CAPITULO I: PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	13
1.1    Título y descripción del trabajo.....	13
1.2    Objetivos.....	13
1.2.1    Objetivo General.....	13
1.2.2    Objetivos Específicos.....	13
1.3    Justificación.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1    Antecedentes.....	15
2.2    Bases Teóricas.....	19
2.2.1    Historia y evolución.....	19
2.2.2    Generalidades.....	22
2.2.3    Campo de aplicación.....	22
2.2.4    Calidad.....	23
2.2.5    Sistema de gestión de la calidad en las organizaciones.....	29
2.2.6    Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.....	30
2.2.7    Gestión de recursos humanos.....	41
2.3    Definición de términos básicos.....	48
CAPÍTULO III: EXPERIENCIAS Y APORTES DEL TRABAJO REALIZADO EN ÁREAS PROPIAS DE SU ESPECIALIDAD.....	51
3.1    Descripción de las funciones desempeñadas y su vinculación con áreas temáticas de la carrera profesional.....	51
3.2    Describir los conocimientos que se hayan puesto en práctica y la relación con lo aprendido en los 5 años de estudio.....	54

3.3	Contribución en la problematización y solución de situaciones presentadas durante su estancia en la institución pública o privada .....	56
3.4	Análisis de su contribución en términos de las competencias y habilidades adquiridas durante su formación profesional, considerando la revisión de la literatura actualizada y pertinente .....	58
3.5	Explicar el nivel de beneficio obtenido por la institución producto de su contribución en solución de una situación problemática .....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		60
REFERENCIAS .....		62
ANEXOS .....		63
ANEXO 1: Mapa de procesos .....		63
ANEXO 2: Procedimiento de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal.....		64
ANEXO 3: Procedimiento de evaluación de la eficacia y desempeño laboral .....		76
ANEXO 4: Procedimiento de desvinculación laboral.....		84
ANEXO 5: Procedimiento de prevención y sanción contra actos de discriminación referente al VIH y sida en el centro de trabajo.....		89
ANEXO 6: Procedimiento para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el centro laboral .....		100
ANEXO 7: Carta de aprobación de procedimientos y formatos por la gerencia de ACES.....		118

## **RESUMEN**

La estandarización de los procesos de gestión dentro de una organización cobra una vital importancia al momento de diferenciarse o agregar valor al producto o servicio que una empresa ofrece a sus potenciales clientes. Es por eso que gracias a la apertura de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL y al acceso a su información es que es posible presentar un aporte académico y funcional.

El presente trabajo de suficiencia profesional pretende plasmar las competencias y habilidades adquiridas en las aulas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, hacia la vida real en una organización privada, en donde se ha tenido la apertura de la gerencia general para generar valor a través de la propuesta de estandarización de los procedimientos del proceso de gestión de recursos humanos.

El método que se ha utilizado es el que sugiere la guía de implementación de la norma ISO 9001 en su versión 2015, la cual busca como pilar fundamental la mejora continua en pro de la satisfacción del cliente, tomando en cuenta la gestión por procesos e involucrando a todas las partes interesadas que se reflejan en el mapeo de las cuestiones internas y externas, así como en la identificación de los riesgos y oportunidades de cada proceso, ya sean principales, estratégicos o de apoyo.

Como resultado del presente trabajo académico profesional, en este informe se presentan resultados prácticos y satisfactorios, en la medida que se pudo concretar una propuesta sólida de diseño de los diferentes procedimientos que dan lugar al funcionamiento del flujo del proceso de la gestión de recursos humanos; así mismo se estandarizó el uso de formatos que recopilan la información de cada uno de estos procedimientos debidamente codificados y trazables dentro del sistema integrado de gestión de la empresa.

## **ABSTRACT**

The standardization of management processes within an organization is of vital importance when it comes to differentiate or add value to the product or service that a company offers to its potential customers. That is why, thanks to the openness of the company Aces Consulting Enterprise SRL and the access to its information, it is possible to present an academic and functional contribution.

The present work of professional sufficiency intends to translate the competencies and skills acquired in the classrooms of the Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, to real life in a private organization where the general management has been open to generate value through the proposal of standardization of the procedures of the human resources management process.

The method used is the one suggested by the implementation guide of the ISO 9001 standard in its 2015 version, which seeks as a fundamental pillar the continuous improvement for customer satisfaction, taking into account the process management and involving all stakeholders that are reflected in the mapping of internal and external issues, as well as in the identification of risks and opportunities of each process, whether main, strategic or support.

As a result of this professional academic work, this report presents practical and satisfactory results, to the extent that a solid proposal for the design of the different procedures that give rise to the operation of the process flow of human resources management was achieved; likewise, the use of formats that compile the information of each of these procedures, duly codified and traceable within the integrated management system of the company, was standardized.

## **INTRODUCCIÓN**

Con la finalidad de diferenciarse de la competencia frente a clientes, proveedores y accionistas, hoy en día las empresas optan por mejorar la calidad en sus productos y servicios, muchas de estas empresas buscando crear una cultura empresarial basada en la mejora continua logran obtener el certificado de calidad que otorga la ISO 9001. Esta norma trata sobre la optimización de los procesos, centrado en controlar y mejorar el rendimiento de las organizaciones, con la finalidad de conducir las hacia la eficiencia, la excelencia de sus productos y la optimización de su servicio al cliente.

Según la última encuesta publicada de ISO, en el mundo existen 1'058,504 de empresas certificadas con esta norma. América Latina cuenta con 43,014 empresas certificadas con la norma ISO 9001, lo cual representa el 4% de empresas certificadas a nivel mundial, siendo Perú, el país que tiene el menor número de empresas certificadas por cada millón de habitantes en la región, contando con 1,388 organizaciones con certificación de calidad, lo que representa el 0.13% de empresas certificadas a nivel mundial.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), para lograr estar al día con esta certificación es necesario contar con una serie de herramientas, como son: los procesos de estandarización de productos de acuerdo con normas técnicas, la calibración de equipos de medición y los servicios de entidades acreditadas que velen por una correcta certificación. Por ello, es importante destacar que, a nivel nacional, solo el 1% de las empresas formales en el Perú poseen sistemas de gestión de calidad, de un total de 1'382,899 de organizaciones formales activas en el Perú, según cifras de la SUNAT.

En busca de tener bien definidos los procedimientos que abarca un sistema de gestión de calidad es que se ha elaborado el presente trabajo de suficiencia profesional titulado “DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL, EN BASE A LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015”, con el fin de generar un panel de mando que facilite la toma de decisiones a la alta gerencia y que pueda guiar a los empleados sobre nuevos enfoques, al tiempo que crea mecanismos para monitorear, controlar y mejorar continuamente cada proceso, ayudando de esta manera a reducir la improvisación y a llevar una trazabilidad de todos los procesos de la empresa.

## **DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

La empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL, es una organización privada que tiene por objeto dedicarse a las actividades de consultoría de sistemas integrados de gestión, así como a las actividades de consultoría de informática y gestión de instalaciones informáticas. La empresa se encuentra ubicada en el departamento de Cajamarca, provincia de Cajamarca y distrito de Cajamarca, siendo su sede principal en la avenida El Maestro N° 397.

Aces es una empresa peruana que brinda asesoría organizacional en el diseño y gestión de proyectos de implementación de sistemas de gestión orientados a la mejora continua. Brindando soluciones a clientes corporativos con la finalidad de diferenciar, proteger y mejorar la gestión y continuidad de las organizaciones públicas y privadas mediante la implementación de estándares y buenas prácticas reconocidas a nivel mundial.

### **1. Misión**

Brindar soluciones integrales, eficaces y de excelencia en las áreas de calidad, seguridad ocupacional y medio ambiente, que, contribuyendo a la innovación y desarrollo de las organizaciones, satisfagan sus necesidades y expectativas, así como la correcta y oportuna solución a sus problemas.

### **2. Visión**

Posicionarnos y permanecer a nivel nacional y en la región como una empresa competitiva de consultoría empresarial que se distinga por la prestación de servicios especializados, innovadores y con alto valor agregado, así como ser un referente en términos de calidad de servicio, profesionalidad y compromiso, creando relaciones de valor y duraderas con nuestros clientes.

### **3. Principios y valores**

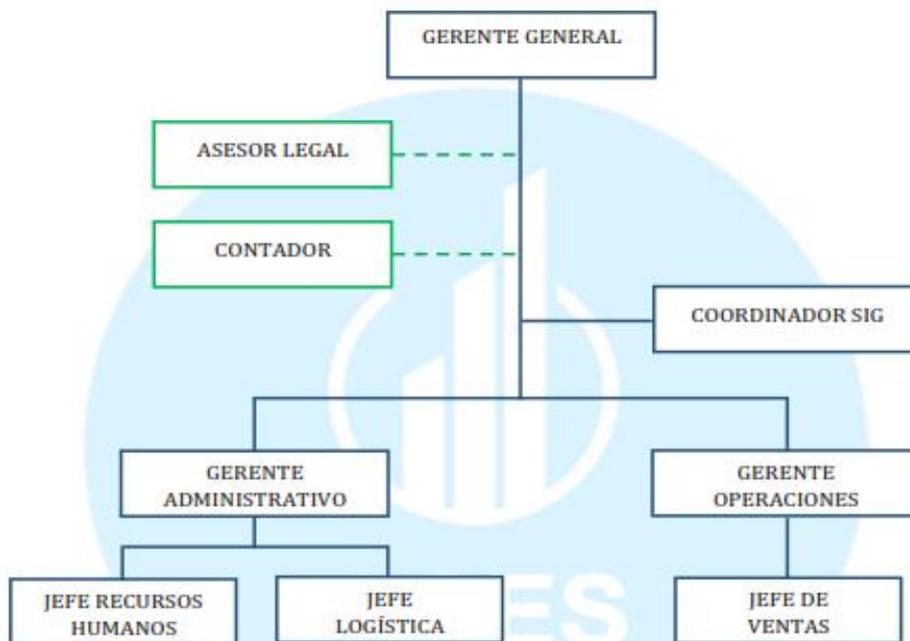
La empresa Aces Consulting Enterprise, tiene los siguientes principios y valores para el desarrollo de su gestión:

- 3.1. Orientación al cliente.** Centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad.
- 3.2. Conducta ética.** Actuamos con liderazgo, profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas. La ética profesional rige el comportamiento de nuestro equipo de trabajo, lo cual se demuestra a través de su responsabilidad y actitud durante el desempeño de sus actividades laborales.
- 3.3. Calidad.** Vemos la excelencia como un camino para la realización personal, grupal y organizacional. En nuestra empresa entendemos la calidad de forma integral; no sólo estamos comprometidos con la excelencia en los resultados que alcanzamos, sino también con la eficiencia, proactividad y puntualidad durante la prestación de nuestros servicios.
- 3.4. Innovación.** Promovemos la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad. Nos esforzamos continuamente por mejorar y diversificar nuestra propuesta de servicios que nos permita satisfacer las necesidades de nuestros clientes y posicionarnos cada vez mejor en el mercado nacional.
- 3.5. Respeto.** En nuestra empresa reconocemos la importancia de respetar la diversidad de ideas y opiniones, para lograr una interacción armoniosa con nuestros clientes y entorno.
- 3.6. Honestidad.** La honestidad está orientada a todos los actos de nuestra empresa frente a nuestros clientes, autoridades y población en general.
- 3.7. Confidencialidad.** Garantizamos la protección y el manejo reservado y seguro de toda la información proporcionada por nuestros clientes.
- 3.8. Responsabilidad social.** Nos comprometemos socialmente con el pago de nuestros impuestos con la comunidad y adaptamos nuestras estrategias a la preservación del medio ambiente.

#### 4. Estructura organizacional

	<b>ORGANIGRAMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	Código: AC-RH-001	Versión: 04
	Fecha: 01/05/2021	Página 1 de 1

#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ACES CONSULTING ENTERPRISE S.R.L.



El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

## **5. Unidades de negocio**

### **5.1. Consultoría de sistemas de gestión**

Brindamos asesoramiento en sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. Apoyamos la adquisición de certificaciones internacionales que respalden la gestión avanzada de su empresa. Nuestra asesoría se caracteriza por estar a la medida de las realidades de cada organización.

### **5.2. Consultoría de informática**

Brindamos servicios de asesoramiento e implementación de mejores prácticas en gestión de tecnologías de información. Todo enfocado a obtener un mejor rendimiento y productividad.

### **5.3. Gestión de instalaciones informáticas**

Ayudamos a elegir e implantar el software básico que tu negocio necesita para funcionar, encargándonos de configurarlo a medida de las necesidades de la organización y en colaboración entre las personas que la forman, y lo mantenemos en condiciones óptimas para que el trabajo fluya con la máxima productividad.

## **6. Clientes destacados**

- ✓ Soluciones Técnicas Industriales S.R.L.
- ✓ Empresa Calera Nube Blanca E.I.R.L.
- ✓ Guersan Ingenieros S.R.L.
- ✓ Empresa Minera El Progreso S.R.L.

## **INFORME DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

### **CAPITULO I: PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

#### **1.1 Título y descripción del trabajo**

Diseño de los procedimientos del proceso de gestión de recursos humanos de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, en base a la norma internacional ISO 9001:2015.

#### **1.2 Objetivos**

##### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar los procedimientos del proceso de gestión de recursos humanos de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, en base a la norma internacional ISO 9001:2015.

##### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Diseñar el procedimiento de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, en base a la norma internacional ISO 9001:2015.
- ❖ Diseñar el procedimiento de evaluación de la eficacia y desempeño laboral de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, en base a la norma internacional ISO 9001:2015.
- ❖ Diseñar el procedimiento de desvinculación laboral de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, en base a la norma internacional ISO 9001:2015.

- ❖ Diseñar el procedimiento para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el centro laboral, de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, en base a la norma internacional ISO 9001:2015.
- ❖ Diseñar el procedimiento de prevención y sanción contra los actos de discriminación referente al VIH y sida en el centro de trabajo, de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, en base a la norma internacional ISO 9001:2015.

### **1.3 Justificación**

A nivel mundial existe una tendencia para que las diferentes organizaciones adopten un sistema de gestión de la calidad en base a la norma internacional ISO 9001:2015, dónde deben establecer todos los requisitos necesarios para cumplir con dicha norma, con la finalidad de ser competitivos y obtener una certificación emitida por un ente acreditado a nivel mundial.

Al presente, los sectores económicos son cada vez más exigentes, por los cambios que se dan debido al avance de la ciencia, la tecnología y la globalización; por lo que las empresas están en constante búsqueda de mejorar su infraestructura e innovar los procesos para brindar productos y servicios que cumplan con los requisitos, la necesidad y las expectativas de las partes interesadas, tales como clientes y otros; lo cual las predispone a distinguirse en un mercado cuya competitividad se hace cada vez más fuerte.

Actualmente la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, no cuenta con un estándar en procedimientos y formatos, que dan lugar a raíz de estos, acerca del proceso de gestión de recursos humanos, precisamente es por esto que este trabajo de suficiencia profesional justifica su desarrollo por su aporte en cuanto a beneficios internos y externos que trae consigo la estandarización tomando como base la gestión por procesos. La gestión de recursos humanos se sitúa como un proceso de apoyo al proceso principal de la empresa, que da origen a Core Business que permite el flujo económico y financiero por el cual la organización subsiste.

Es oportuno mencionar que la estandarización de los procedimientos planteados en el presente trabajo abre la oportunidad a estandarizar los demás procesos de apoyo, así como también los procesos principales juntamente con los estratégicos, de tal manera que - en primera instancia – se pueda mapear a toda la organización desde la perspectiva de la gestión por procesos y consecuentemente cumplir con los requisitos que exige la norma ISO 9001 en su versión 2015, para que de esta manera la organización se proyecte a obtener la certificación de calidad si así lo cree conveniente.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

(MAURATE RENTERIA, 2019) en su tesis **“Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el Laboratorio de la COMPAÑÍA MINERA AZULCOCHA - LIMA”** (Facultad de Ingeniería). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Menciona que, a medida que el fenómeno de globalización crece e influye en el desempeño económico de las empresas e instituciones, en el mundo aumenta la demanda de productos y servicios cada vez mejores, esto obliga a los empresarios a ser más competitivos y hacer las cosas mejor para la satisfacción de sus clientes. En esa perspectiva muchas organizaciones, algunas con más éxito que otras, toman conciencia de la importancia de la calidad que debe tener sus productos o servicios, por lo que asumen el compromiso de implementar un sistema de gestión de calidad. Para el éxito de la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una organización se requieren de factores claves, en base a los requisitos de la norma que serán implementados como son: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora, todo ello en un marco de una política de gestión y compromiso, responsabilidad, actitud proactiva, capacitación y tecnología aplicable.

Este antecedente nos brinda un alcance acerca de todos los elementos que están relacionados y que deben trabajar en conjunto dentro de una empresa para desarrollar un adecuado sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, el cual permita lograr una ventaja competitiva y la diferenciación para alcanzar una solidez empresarial, y consecuentemente para la mejora continua de la organización.

(BELTRÁN ROMERO & RONCAL MIRANDA, 2018) en su tesis **“Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y su Incidencia en el Nivel de Satisfacción del Cliente del CONSORCIO DCDS”** (Facultad de Ingeniería). Universidad Privada del Norte. Mencionan que toda organización que se proyecte a implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, debe iniciar con el planeamiento estratégico, el análisis del contexto organizacional, establecer una cultura de enfoque basado en riesgos, y mantener información documentada de sus procesos dirigidos a mejorar la administración de los recursos, considerando las necesidades de los clientes externos e internos, bajo un concepto de mejora continua.

Mediante este antecedente, se logra resaltar que uno de los beneficios más destacados al implementar un sistema de gestión de calidad es, alcanzar la eficiencia en los procesos y actividades empresariales, gracias al enfoque de procesos desarrollado por esta norma, es decir, presta atención a todos los procesos que ocurren en la organización y se logra mejorar la eficiencia, reducir gastos innecesarios y aumentar la productividad progresivamente.

(TIPÁN, 2018) en su tesis **“Propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Caso: Procesos del Departamento de Asistencia al Ciudadano del Servicio de Rentas Internas (SRI)”** (Tesis de Maestría en Gerencia de la Calidad e Innovación). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Establece que, para proponer el diseño de un sistema de gestión de la calidad, se requiere de una estructura de gestión por procesos, la cual asigne a un responsable y alinee los productos y/o servicios (área – proceso - producto/servicio), considerando que fuera de estandarizar procesos y

documentación de manera netamente teórica, se requiere una adecuada interacción entre ellos enfocados en cubrir necesidades institucionales y alcanzar una efectividad integral. Al identificar los relacionamientos entre procesos y departamentos, se puede definir un alcance para el sistema de gestión de calidad, estructurar planes de acción necesarios para fortalecer acciones e iniciativas identificadas, y completar requisitos que la norma ISO 9001:2015 exige, y así establecer un diseño acorde a la realidad institucional con el objetivo de articular este sistema de manera integral y aportar oportunamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este antecedente nos indica que los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva de una empresa cumplen estándares que aseguran que las regulaciones están cumpliendo un proceso optimizado, lo cual conlleva a la mejora en la organización de los procesos de la empresa, permitiendo gestionar eficientemente los mismos.

(CORONEL PÉREZ & SALAZAR SALAZAR, 2018), en su tesis **“Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de Satisfacción del Cliente en el Servicio de venta de cal en la Empresa Calera BENDICIÓN DE DIOS E.I.R.L.”** (Facultad de Ingeniería). Universidad Privada del Norte. Señalan que las relaciones con los clientes se han convertido en un factor decisivo para el éxito en la satisfacción en las distintas áreas de las empresas. Desde hace algunos años países desarrollados han incorporado el punto de vista de los consumidores en todos los rubros de actividades comerciales como parte del concepto de calidad en la atención. Lo anterior, ha permitido mejorar los procesos respecto de los elementos que valoran al evaluar satisfacción y calidad percibida en la atención al cliente. No sólo se considera como resultado percibir una excelente atención, sino que se toma en cuenta otras variables que para el cliente importan, en el sentido de saber, qué valora en la atención, qué necesita y cuáles son sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido, lo cual hace necesaria e importante la necesidad de contar con un sistema de gestión de calidad.

Este antecedente menciona que el objetivo de implementar un sistema de gestión de calidad es poder cumplir con las expectativas del cliente. Asimismo, con el cumplimiento de los estándares que determina un sistema de gestión de la calidad, se brinda seguridad a los clientes potenciales, lo cual hace que una empresa llegue a destacar por encima de su competencia.

(MIRANDA FLORES, 2018), en su tesis **“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma Internacional ISO 9001: 2015 en una Empresa Productora y Comercializadora de Cristales Templados de la ciudad de Arequipa”** (Facultad de Ingeniería de Producción y Servicios). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Nos dice que el estudio de la norma ISO 9001:2015 es fundamental para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad y el establecimiento del manual de calidad que constituye la pauta básica para alinear a los colaboradores de la organización con respecto a las instrucciones a seguir en cada una de las etapas del proceso, para asegurar que el producto satisfaga los requisitos del cliente e incrementar la satisfacción del mismo. Además, mencionan que para el seguimiento de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad se deberían establecer indicadores como: Indicador de % de no conformidades eficaces, indicador de % de no conformidades dentro del plazo, indicador de vigencia de la documentación, indicador de % del personal capacitado, indicador de desempeño del coordinador de gestión calidad, indicador de cumplimiento del sistema de gestión de calidad, indicador de responsabilidad de la alta dirección, indicador de gestión de los recursos, indicador de realización del producto y el indicador de medición, análisis y mejora.

Con este antecedente, logramos obtener una visión más amplia acerca de la importancia que tiene el establecer y aplicar indicadores en un sistema de gestión de calidad, ya que son herramientas esenciales que mantienen los estándares de calidad en todos los procesos empresariales. Éstos a su vez, permiten llevar un mejor control de los procesos, guían la creación de medidas correctivas y preventivas, mejoran los niveles del servicio y/o producto que se ofrece, y hacen que se demuestre el compromiso de mejora hacia los clientes y/o proveedores.

(MASIAS, 2014) mediante su tesis “**Sistema de Gestión de Calidad del Área de Recursos Humanos de la Empresa ADEN EIRL**” (Facultad de Ingeniería). Universidad de Piura. Menciona que, todo sistema de gestión de calidad tiene un alcance de aplicación, es decir, tendrá unos límites que indiquen su funcionamiento. La utilidad de este sistema se basa en el ordenamiento del desarrollo de un conjunto de actividades; esto para tener un mejor control de los servicios brindados, permitiendo alcanzar mejores resultados y teniendo facilidad en la detección de errores y solución de los mismos. La norma ISO 9001, nos indica el uso del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Controlar y Actuar), el cual es tomado como modelo en el desarrollo de todos los procesos. Se deben establecer indicadores que permitirán ver el estado de cada proceso y así ayudar en la decisión de establecer planes de mejora cuando no estén funcionando correctamente.

Este antecedente nos habla que la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente y sean de calidad, lo cual incrementa las posibilidades de que sean adquiridos por el cliente, lo cual predispone a distinguirse en un mercado cuya competitividad se hace cada vez más fuerte.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Historia y evolución**

La Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés “International Organization for Standardization”) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).

La norma ISO 9001 es una norma internacional emitida por ISO (Organización Internacional de Normalización) para establecer de manera efectiva un sistema de gestión de calidad.

En el siglo XXI, la calidad es uno de los principios más importantes de una empresa, directamente relacionado con su éxito y desarrollo.

La primera versión de este estándar fue lanzada en 1987. Desde entonces, ha seguido evolucionando mientras se adapta a un mundo en constante cambio. En 2008, la normativa del sistema de calidad situó al cliente como pilar central. Y lo hace con el objetivo de garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrecen las organizaciones.

La última actualización, en 2015, añadió flexibilidad a la documentación, teniendo siempre en cuenta los requisitos del cliente y el marco normativo en el que opera la organización.

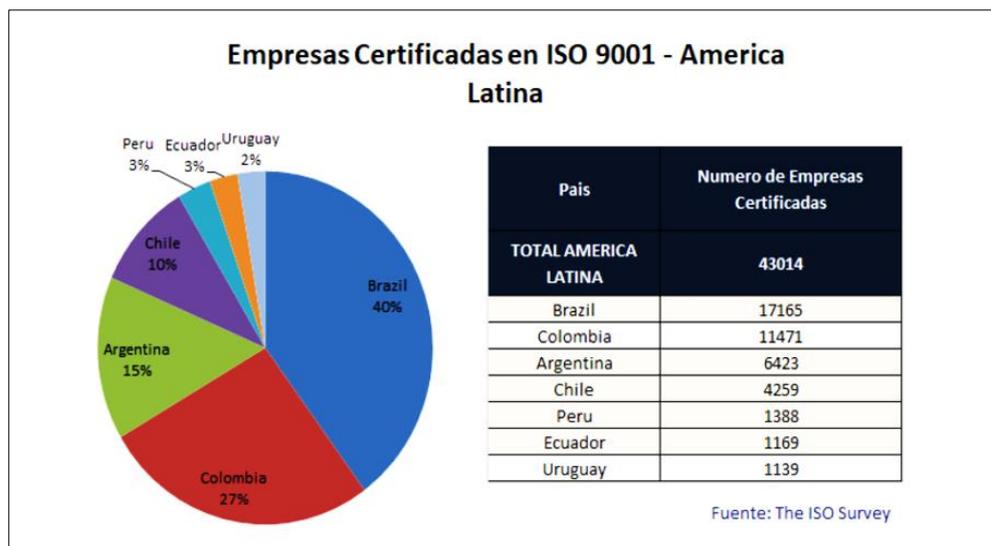
La norma ISO 9001, es una norma de gestión de la calidad que especifica requisitos generales para que pueda aplicarse a todo tipo de organizaciones, independientemente de su sector, tamaño o tipo. Por tanto, este estándar de calidad puede ser aplicado por trabajadores autónomos, empresas u organizaciones sin fines de lucro.

El estándar ISO 9001, emplea el enfoque a procesos siguiendo el modelo del ciclo de mejora continua o PHVA, que son las siglas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (también conocido PDCA por sus siglas en inglés “Plan, Do, Check, Act”). Este fue desarrollado por W. Shewhart en la década del 1920 y popularizado más adelante por Edwards Deming. Por ello, también es conocido como Ciclo de Deming; y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones y el pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan. (ISO 9001:2015, 2015)

La adopción de esta norma internacional es generalmente voluntaria, pero hay excepciones. Por lo tanto, en muchas áreas, la aplicación y certificación ISO 9001 es un requisito previo para la supervivencia en el mercado. Esto se debe a que sus propios proveedores o clientes lo requieren. (ISO 9001:2015, 2015)

En los últimos años, más de un millón de organizaciones en todo el mundo han implementado y certificado sistemas de gestión de la calidad. Todos han encontrado que la implementación del estándar ha aumentado la eficiencia, reducido los costos y producido excelentes resultados. Según la última encuesta publicada de ISO, acerca de las empresas que se encuentran certificadas con un sistema de gestión de calidad, se dieron a conocer los siguientes datos:

- A nivel mundial: 1'058,504 organizaciones certificadas con la norma ISO 9001.
- América latina: tiene el 4% de organizaciones certificadas en el mundo: 43'014.
- Perú: cuenta con 1'388 organizaciones con certificación ISO 9001, lo que representa el 3% de las empresas certificadas en América latina y el 0.13% de empresas certificadas a nivel mundial.



**Figura 1. Empresas Certificadas en América Latina**  
Fuente: The ISO Survey (2017)

### **2.2.2 Generalidades**

La norma internacional ISO 9001, proporciona un sistema de gestión de la calidad basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales bien establecidos relacionados con la calidad para ayudar a una organización a lograr sus objetivos. Por lo tanto, se aplica a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo principal es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y de las partes interesadas, con el fin de lograr la satisfacción con sus productos y servicios. (ISO 9001:2015, 2015)

Los beneficios principales para una organización que implementa un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

### **2.2.3 Campo de aplicación**

La norma internacional ISO 9001, describe conceptos y principios fundamentales de la gestión de calidad que son aplicables a:

- Las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de calidad.
- Los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conforme a sus requisitos.
- Las organizaciones y las partes interesadas que buscan la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de calidad.
- Las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la norma internacional ISO.
- Los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en gestión de calidad.
- Quienes desarrollan normas relacionadas.

La norma internacional ISO 9000, especifica términos y definiciones que se aplican a todas las normas de gestión de calidad. (ISO 9000, 2015)

#### **2.2.4 Calidad**

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo ello se logre con rapidez y al mínimo coste, siendo así que la rapidez y bajo coste serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio. (Cuatrecasas, Gestión Integral de la Calidad, 2010)

Este concepto nos ayuda a entender el concepto general de calidad y su incidencia en la productividad de las organizaciones para el logro de objetivos planificados.

La norma internacional ISO 9000, define calidad como el grado de cumplimiento de un conjunto de características inherentes a un objeto, y complementariamente, se define que la calidad de los productos y servicios en una institución está determinada por su capacidad para satisfacer a los clientes y el impacto sobre sus partes interesadas pertinentes. (ISO 9001:2015, 2015)

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa. Infortunadamente, aunque el concepto de calidad en nuestro medio es relativamente novedoso, en el resto del mundo es un concepto de manejo cotidiano que ha marcado las enormes brechas en el campo industrial entre los países industrializados y los países emergentes. (Cubillos Rodríguez & Roza Rodríguez, 2009)

Debe considerarse que las organizaciones son dinámicas, por lo cual llega un momento en su desarrollo en el cual mejoran o empieza su deterioro. Modernizarse y ponerlas a la vanguardia es una forma de mejorar su rendimiento, para lo cual deben tenerse claro dos objetivos: establecer principios prácticos y efectivos para mejorar métodos de trabajo y desarrollar un enfoque organizado/ sistémico de mejoramiento, considerando la identificación de oportunidades y la implementación del cambio respectivo; cabe resaltar que el mejoramiento no implica aumento de carga de trabajo, todo lo contrario se enfoca en eliminación de acciones que no agreguen valor, así como los obstáculos que impiden un desempeño adecuado, todo mejoramiento debe considerar simplicidad, celeridad y disminución de errores. (Harrington, 1993)

El impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente: puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización; es decir, proporciona a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes. El contexto en el que trabaja una organización actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como un recurso principal. (ISO 9001:2015, 2015)

En los tiempos modernos en los que vivimos, la calidad abarca desde el diseño del producto hasta el servicio postventa, pasando por todos los procesos internos donde se le da especial importancia tanto al cliente interno como externo. La calidad es un estilo de vida, un cambio cultural, que empieza y debe ser entendido por todos los miembros de la organización. (Carrera Endara, Ligña Cumbal, Moreno Cueva, & Morales Carrera, 2018)

#### **2.2.4.1. Evolución del concepto de calidad**

La calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que, desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo y penoso proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud. En este proceso evolutivo, el hombre entendió que el uso de armas facilitaba el abastecimiento de los alimentos necesarios para su subsistencia, lo que generó un gran interés por construir y desarrollar armas que le permitieran cazar presas más grandes y con un esfuerzo menor, lo que obligó a que en el proceso de diseño, construcción y mejora de sus armas la calidad estuviera presente a lo largo de todos estos. (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009)

Este proceso se replicó a lo largo de la satisfacción de todas sus actividades primarias, como la construcción de sus viviendas, la fabricación de sus prendas de vestir, etc. El enfoque de calidad ha evolucionado tanto cronológica como conceptualmente desde 1920 a hoy, atravesando cuatro etapas fundamentales: control de calidad por inspección, aseguramiento de calidad, calidad total y mejora continua. (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009)

La calidad se hizo cada vez más importante durante la segunda guerra mundial. Las fuerzas armadas inicialmente inspeccionaron prácticamente todas las unidades de producto. Para simplificar el proceso sin sacrificar la seguridad, los militares comenzaron a utilizar técnicas de calidad de muestreo para la inspección, ayudados por la publicación de normas de especificación militar y cursos de capacitación en las técnicas de control estadístico del proceso de Walter Shewhart. La importancia de la calidad sólo creció después de la guerra. Los japoneses disfrutaron de una revolución de calidad, mejorando su reputación de exportaciones de mala calidad al aceptar plenamente la participación de pensadores estadounidenses como Joseph M. Juran y W. Edwards Deming y cambiar el enfoque de la inspección a la mejora de todos los procesos de organización a través de las personas que los utilizaron. En la década de 1970, los sectores industriales estadounidenses, como la electrónica y el automóvil, se habían visto influidos por la competencia de alta calidad de Japón. La respuesta estadounidense a la revolución de la calidad en Japón dio origen al concepto de gestión de la calidad total (TQM), un método de gestión de la calidad que no sólo enfatiza las estadísticas, sino también los enfoques que abarcan a toda la organización. (Euro Quality Consulting, 2022)

A finales del siglo XX, las organizaciones independientes comenzaron a producir estándares para ayudar en la creación e implementación de sistemas de gestión de calidad. Es en esta época que la frase "Gestión de Calidad Total" comienza a caer en desgracia. Debido a la multitud de sistemas únicos que pueden ser aplicados, el término "Sistema de Gestión de Calidad" es preferido. A principios del siglo XXI, el Sistema de Gestión de Calidad había comenzado a fusionarse con las ideas de sostenibilidad y transparencia, ya que estos temas adquirirían cada vez más importancia para la satisfacción del consumidor. (Euro Quality Consulting, 2022)

#### **2.2.4.2. Calidad de productos y servicios**

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. Además, incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos que proporcionan valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas pertinentes. (ISO 9001:2015, 2015)

#### **2.2.4.3. Calidad total**

La calidad se convierte en «calidad total» cuando abarca no sólo a productos, sino a los recursos humanos, a los procesos, a los medios de producción, a los métodos, a la organización, etc., en definitiva, se convierte en un concepto que engloba a toda la empresa y que involucra a todos los estamentos y áreas de la empresa, incluyendo a la alta dirección cuyo papel de líder activo

en la motivación de las personas y consecución de los objetivos será fundamental. Bajo este entorno surge la Gestión de la Calidad Total como una nueva revolución o filosofía de gestión en busca de la ventaja competitiva y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes. Se ponen en práctica aspectos como la mejora continua, círculos de calidad, el trabajo en equipo, la flexibilidad de procesos y productos, auto mantenimiento, etc. La calidad se convierte en uno de los factores estratégicos para la gestión de una empresa. (Cuatrecasas, Gestión Integral de la Calidad, 2010).

Por tanto, la aplicación de un sistema de gestión de calidad total, permitirá a la empresa gestionar adecuada y eficientemente sus procesos, alcanzar los objetivos planificados y descubrir oportunidades de mejora, todo esto con la finalidad de cumplir con los requisitos exigidos por la norma internacional ISO 9001:2015. El hecho de contar con un sistema de gestión de la calidad certificado proyecta una imagen positiva ante los clientes potenciales que hace que la empresa prevalezca frente a otras.

#### **2.2.4.4. Calidad como excelencia**

El concepto de calidad como excelencia, se aplica para describir los productos con los máximos estándares de calidad en todas sus características. Este concepto de calidad tiene su importancia por incidir en la trascendencia de la calidad de diseño, que marca el grado de excelencia del producto. La expresión «producto de calidad» es equivalente a la de producto con la mejor calidad de diseño posible. El concepto de calidad como excelencia tiene sus ventajas, es una visión que puede ser más fácil de comprender que otras como la creación de valor, dando una señal clara de la ambición de estándares a alcanzar, de modo que la aceptación y el compromiso de los empleados sean más accesibles. La excelencia puede igualmente ser una buena base para la diferenciación

comercial del producto, aprovechando el alarde que un producto excelente siempre despierta entre sus compradores. Esto brinda a las organizaciones, la capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes o usuarios. Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía en diferentes instancias, el objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto u ofrecer un servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

### **2.2.5 Sistema de gestión de la calidad en las organizaciones**

El sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos. Dichos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, etc. Cuando se habla del Sistema de Gestión de Calidad la definición se orienta a procesos de trabajo eficaces y eficientes con políticas y normas de calidad en el trabajo para alcanzar los objetivos de calidad. (Carrera Endara, Ligña Cumbal, Moreno Cueva, & Morales Carrera, 2018)

Comprende actividades mediante las cuales la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. Asimismo, posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a corto y largo plazo, y proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios. Es un sistema dinámico que evoluciona en el tiempo mediante periodos de mejora. El sistema se enfoca a la integración armoniosa de todos los elementos requeridos para desarrollar una gestión encaminada a cumplir los acuerdos y requerimientos establecidos con los

clientes, al igual que los requisitos y las leyes aplicables, previniendo fallas y riesgos. (ISO 9001:2015, 2015)

Todas las organizaciones tienen actividades de control de calidad, ya sea que estén formalmente planificadas o no. El desarrollo de un sistema formal de gestión de la calidad puede proporcionar una guía para gestionar estas actividades y proporcionar un marco para planificar, implementar, monitorear y mejorar el desempeño de las actividades de gestión.

### **2.2.6 Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**

Un sistema de gestión de calidad ISO 9001 (SGC para abreviar), se compone de un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados. Este conjunto define cómo la empresa desarrollará y entregará productos o servicios a los clientes para garantizar su satisfacción. Por lo tanto, la gestión de calidad ISO, ofrece un conjunto de pautas para ayudar a aplicar un sistema de gestión de calidad con resultados óptimos para organizaciones de diferentes tipos y tamaños. (ISO 9001:2015, 2015)

El estándar se implementa cuando una organización necesita:

- Demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y cumplan con las leyes aplicables.
- Incrementar la satisfacción de los clientes a través de una serie de procesos que mejoran su operatividad, y asegurar de este modo, el cumplimiento de todos los requisitos.

#### **2.2.6.1. Objetivo del SGC ISO 9001:2015**

El principal objetivo de la ISO 9001:2015 es lograr que una empresa logre la satisfacción del cliente mediante la implementación de procesos de mejora continua.

### **2.2.6.2. Principios del SGC ISO 9001:2015**

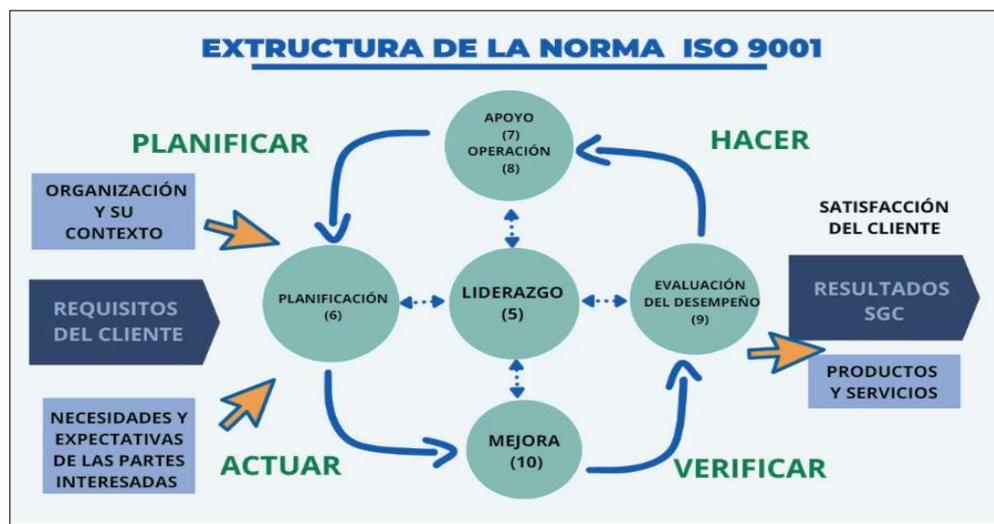
Según la norma internacional ISO 9001:2015, los principios de gestión de la calidad y sus respectivas definiciones son los siguientes:

- 1. Enfoque al cliente:** El enfoque principal de la gestión de calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del mismo.
- 2. Liderazgo:** Los líderes en cualquiera de los niveles, deben unificar la dirección del trabajo y el propósito del mismo, creando condiciones en las que las personas se impliquen en el logro de los objetivos de calidad de la organización.
- 3. Compromiso de las personas:** Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor. Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles.
- 4. Enfoque a procesos:** Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente, cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. Entender cómo el sistema de gestión de calidad produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.
- 5. Mejora:** La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades. Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

6. **Toma de decisiones basada en la evidencia:** Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información, tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias potenciales no previstas. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos, conducen a una mayor confianza en la toma de decisiones.
7. **Gestión de las relaciones:** Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes pertinentes, tales como los proveedores. Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización.

### 2.2.6.3. Estructura del SGC ISO 9001:2015

La norma internacional ISO 9001:2015, está estructurada en 10 capítulos o secciones. Los tres primeros son informativos (alcance, referencias normativas y términos y definiciones), y a partir del capítulo cuatro al diez, corresponden a los requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001. Además, el estándar cuenta con algunos anexos y bibliografía.



**Figura 2. Estructura de la norma ISO 9001**

Fuente: Norma ISO 9001 (2015)

Elaboración: ATCAL S.A.



Figura 3. Estructura de cada sección de la Norma Internacional ISO 9001:2015

Fuente: Norma ISO 9001 (2015)

Elaboración: Jessenia Cabrera Bautista

#### 2.2.6.4. Enfoque a procesos

##### 2.2.6.4.1. Proceso

J. Harrington, define proceso como: cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos. No existe producto

y/o servicio sin un proceso. De la misma manera, no existe un proceso sin un producto o servicio. (Harrington, 1993)

Un proceso también se define como la secuencia de actividades ordenadas que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entradas o “inputs” en resultados o “outputs”. (Carrera Endara, Ligña Cumbal, Moreno Cueva, & Morales Carrera, 2018)

La norma internacional ISO 9000 (2015), menciona que toda organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales, éstos a su vez tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas, algunas actividades están prescritas y dependen de la comprensión de los objetivos de la organización, mientras que otras no lo están y reaccionan con estímulos externos para determinar su naturaleza y ejecución. Es importante resaltar que las personas colaboran en un proceso para llevar a cabo sus actividades diarias.

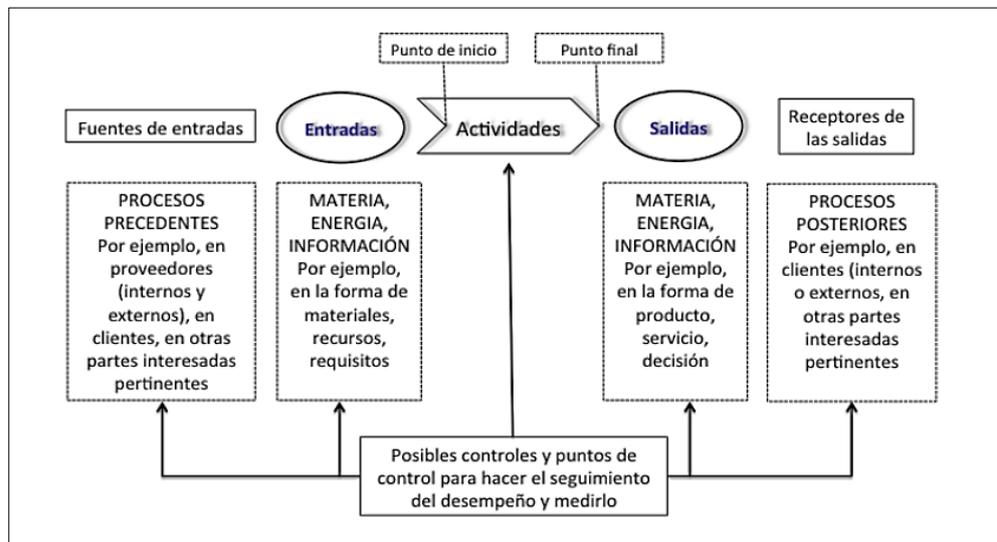
Las actividades de los procesos están interrelacionadas, no son independientes, sino que están vinculadas unas a otras, y son repetitivas, pues cada vez que se dispara el proceso se pone en marcha esa secuencia de actividades. Por otro lado, todos los procesos deben añadir un valor, al transformar las entradas en un resultado que desea el cliente. (Pardo Álvarez, 2017)

### 2.2.6.4.2. Mapa de procesos

Un mapa de procesos captura las interrelaciones de todos los procesos realizados por una organización y permite tener una perspectiva global, ubicando cada proceso como parte de la cadena de valor. Al mismo tiempo, conecta el propósito de la organización con los procesos que la rigen, por lo que también sirve como herramienta de aprendizaje para los empleados.

Por tanto, su desarrollo debe consensuar la posición local y la realización específica de estos procesos con los objetivos estratégicos de la empresa. Para ello es fundamental definirlos y priorizarlos según una definición determinada.

En la siguiente figura, se muestran los elementos que intervienen en un proceso.



**Figura 4. Representación de los elementos de un proceso**

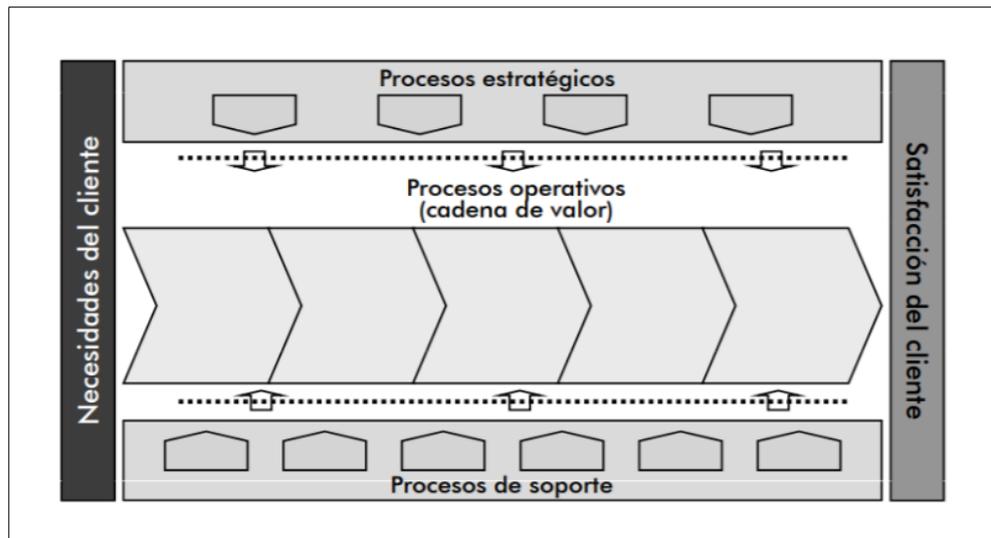
Fuente: Norma ISO 9001 (2015)

Elaboración: Organización Internacional de Normalización – ISO

#### **2.2.6.4.3. Clasificación de los procesos**

Habitualmente los procesos se presentan clasificados según su cometido. Para Pardo Álvarez, en su libro *Gestión por procesos y riesgo operacional* (2017), la clasificación más usada es la clásica, que ordena los procesos como:

- a) **Estratégicos:** También denominados procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección. Son los procesos propios de la dirección, donde la gerencia tiene un papel relevante, como, por ejemplo, los procesos de planificación estratégica, establecimiento de alianzas, revisión por la dirección, etc.
  
- b) **Operativos:** A través de ellos se generan los productos y servicios que se entregan a los clientes. Estos procesos son propios de cada negocio y de cada organización, y en conjunto conforman la denominada cadena de valor.
  
- c) **Soporte:** También denominados procesos de apoyo o procesos auxiliares. Son procesos de ayuda a los procesos operativos y también a los estratégicos, aunque en menor medida. Suelen estar relacionados con la aportación de recursos y son muy parecidos en la mayoría de organizaciones. Algunos ejemplos podrían ser el proceso de selección y contratación de personal, el proceso de mantenimiento o el proceso de compras.



**Figura 5. Representación gráfica de un mapa de procesos clásico**

Fuente: Configuración y usos de un mapa de procesos (2016)

Elaboración: José Manuel Pardo Álvarez (Autor del libro)

#### 2.2.6.4.4. Beneficios del enfoque a procesos

La ISO 9001:2015, menciona que, la aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de calidad permite:

- a) La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- c) El logro del desempeño eficaz del proceso.
- d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

#### **2.2.6.4.5. Gestión por procesos**

De acuerdo con la política de calidad y la conciencia estratégica de la organización, la gestión por procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, ayudando a comprender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema de ayuda en la eficacia y la eficiencia de una organización para lograr los resultados previstos. Esta gestión ayuda a las organizaciones a comprender las relaciones e interdependencias entre los procesos, mejorando el rendimiento general del sistema y de la organización. (ISO 9001:2015, 2015)

Está dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados, y puede alcanzarse utilizando:

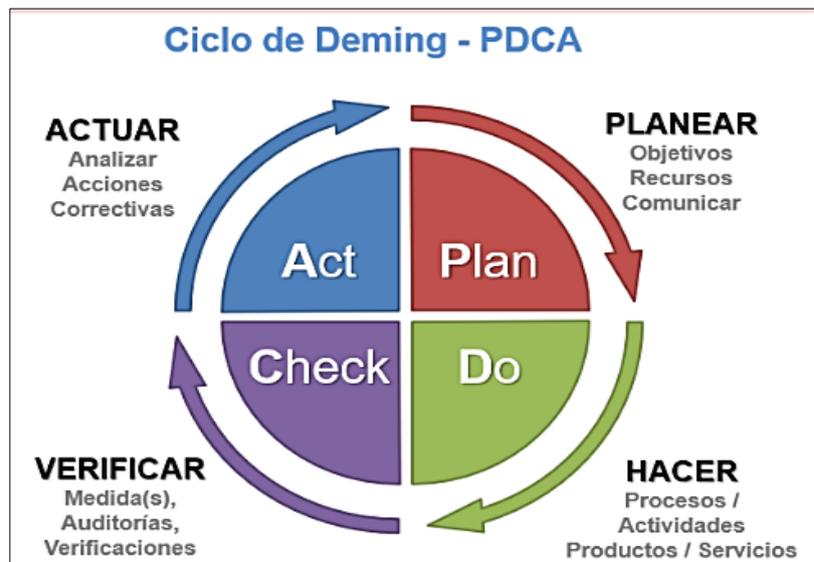
- El ciclo PHVA (Ciclo de Deming).
- Enfoque global de pensamiento basado en riesgos.

#### **I. Ciclo de Deming o Ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)**

La norma ISO 9001:2015 define el ciclo de Deming como un método que utilizan las empresas para mejorar continuamente sus procesos, haciéndolos más eficientes y de mayor calidad. Consta de cuatro fases, por lo que cuando termina la última fase, la primera fase comienza de nuevo. Esto permite evaluaciones de rendimiento iterativas a intervalos regulares que incorporan nuevas mejoras. (ISO 9001:2015, 2015)

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- a) **Planificar:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- b) **Hacer:** Implementar lo planificado.
- c) **Verificar:** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos, y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- d) **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

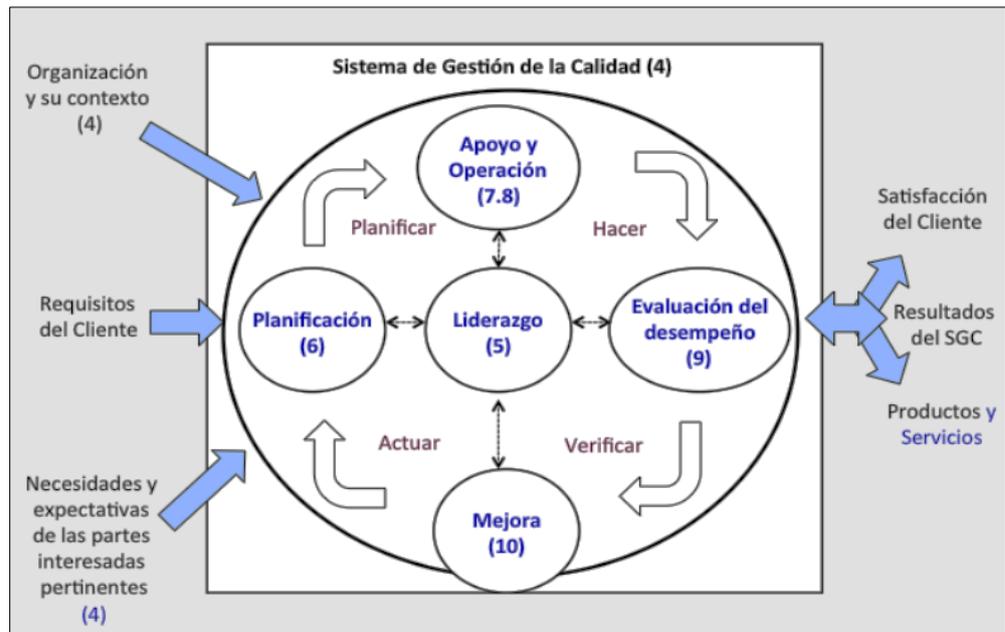


**Figura 6. El ciclo de Deming**

Fuente: Artículo El Ciclo de Deming: Gestión y mejora de procesos.

Elaboración: This Wordpress.com

Si el ciclo de Deming se implementa de forma correcta, permite mejorar los estándares de calidad de un proceso. Pero lo más importante es que, como se trata de un círculo, es posible iniciar el sistema de mejora una vez más, todas las veces que sean necesarias.



**Figura 7. Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA**

Fuente: Norma ISO 9001:2015 (2015)

Elaboración: Organización Internacional de Normalización - ISO

## II. Pensamiento basado en riesgos

La ISO 9001:2015, en su enfoque de pensamiento basado en riesgos, detalla que, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades, establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

## **2.2.7 Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos define los procesos por los cuales las empresas planifican, organizan y administran las tareas y activos relacionados con las personas que conforman la organización. Esta gestión involucra áreas como la retribución, la gestión del talento, la formación en las empresas, la selección, la gestión de clima laboral, la evaluación del desempeño, la gestión de los cambios organizacionales que afecten al personal, la resolución de conflictos laborales, la implantación de políticas sobre el personal y otras muchas funciones entre las que por supuesto se incluyen las tareas administrativas derivadas de estas áreas. La gestión de recursos humanos tiene la función de comunicar todas estas políticas y de preocuparse de fomentar los valores de la organización en los empleados. Para ello, es imprescindible analizar los modelos de liderazgo que existen en la organización, los canales de comunicación existentes, la dirección o direcciones en las que viaja la comunicación entre la alta dirección y empleados, la satisfacción de los trabajadores, su grado de aceptación de los valores de la organización, etc. (Universidad Cisneros, s.f.)

El impacto de la gestión de recursos humanos puede ser significativo para una empresa si las políticas se gestionan adecuadamente. Recuerda, este espacio conecta la misión, visión y valores de la empresa con las personas que allí laboran. Si bien es difícil poner los objetivos de los empleados y de la gerencia en la misma página, es aún más difícil lograrlo de manera que los empleados estén comprometidos y motivados por esos objetivos.

### **2.2.7.1. Gestión estratégica de los recursos humanos**

Dolan, Valle, Jackson & Schuler (2007), definen a la gestión estratégica de recursos humanos como «todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias de la empresa» o «las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión

de los recursos humanos y que afectan al comportamiento de los individuos a medio y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto a la organización».

### **2.2.7.2. Planificación de los recursos humanos**

La planificación de los recursos humanos trata de determinar, por una parte, las necesidades, tanto cuantitativas como cualitativas, del personal partiendo de los objetivos y la estrategia que tiene establecida la organización para un determinado horizonte temporal y, por otra, conocer si las disponibilidades de los recursos humanos se ajustan, en cada momento, a dichas necesidades. (L. Dolan, Valle Cabrera, E. Jackson, & S. Schuler, 2007)

A la hora de desarrollar una estrategia eficaz de recursos humanos, una organización se enfrenta a diversos desafíos que debe superar. Entre éstos, cabe incluir: poner en marcha una estrategia que cree y conserve una ventaja competitiva para la empresa y refuerce su estrategia global; evitar la excesiva concentración en problemas cotidianos; desarrollar estrategias adecuadas a las características exclusivas de la organización; adecuarse al entorno en el que opera la organización; asegurar el compromiso de los directivos; trasladar el plan estratégico a la acción; combinar las estrategias deliberadas con las emergentes; y acomodarse a los cambios. (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2008)

### **2.2.7.3. Análisis de puestos de trabajo**

El análisis del puesto de trabajo es el proceso que consiste en describir y registrar el fin de un puesto de trabajo, sus principales cometidos y actividades, las condiciones bajo las que éstas se llevan a cabo y los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarios.

Mediante el análisis de los puestos de trabajo se trata de conocer tanto su contenido (qué se hace, cómo se hace y por qué se hace) como los requerimientos más importantes para su correcta ejecución. Este proceso de gestión de los recursos humanos está directamente relacionado con el reclutamiento, selección, formación, carrera, valoración de puestos y retribución. (L. Dolan, Valle Cabrera, E. Jackson, & S. Schuler, 2007)

#### **2.2.7.4. Proceso de contratación**

Para Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy (2008), una vez que la empresa ha determinado sus necesidades de personal tiene que contratar a los mejores empleados para ocupar los puestos disponibles. El proceso de contratación se compone de tres elementos:

- a) **El reclutamiento:** Proceso por el que se genera un grupo de candidatos cualificados para un determinado puesto de trabajo. La empresa debe anunciar la disponibilidad de puestos en el mercado (dentro y fuera de la organización) y atraer a candidatos cualificados que soliciten el puesto.
  
- b) **La selección:** Proceso por el que se toma la decisión de “contratar” o “no contratar” a cada uno de los candidatos a un puesto. El proceso normalmente requiere determinar las características necesarias para realizar con éxito el trabajo y, a continuación, valorar a cada candidato en función de esas características, generalmente basadas en el análisis de puestos.

- c) **La socialización:** Implica orientar a los nuevos empleados en la organización y en las unidades en las que trabajarán. La socialización puede ser la diferencia entre un nuevo trabajador que se siente extraño a la empresa o uno que se siente miembro de un equipo.

Basándose en el análisis del puesto de trabajo, en conjunción con la planificación de los recursos humanos, la organización puede decidir a quién reclutar. Sin el análisis del puesto de trabajo, la organización sería incapaz de determinar con precisión qué tipo de aspirantes se necesita, con qué perfiles y, por tanto, dónde buscarlas. Acometer un proceso de reclutamiento y selección sin disponer de dicha información tendrá consecuencias graves sobre la productividad y sobre la validez de los procedimientos y decisiones de selección que se tomen. (L. Dolan, Valle Cabrera, E. Jackson, & S. Schuler, 2007)

Las malas decisiones sobre contratación probablemente causen problemas desde el primer día. Los trabajadores no cualificados o no motivados requerirán probablemente una dirección y supervisión más estrechas. Podrían necesitar formación adicional sin llegar nunca a alcanzar el nivel de rendimiento necesario. También podrían dar a los clientes información imprecisa o una razón para irse a la competencia. El proceso de contratación se enfrenta a diversos retos. Los más importantes son: determinar las características del personal que son más importantes para el rendimiento, medir estas características, evaluar los niveles de motivación de los candidatos y decidir quién debería tomar la decisión de selección. (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2008)

#### **2.2.7.5. Capacitación**

La formación normalmente se centra en ofrecer a los empleados habilidades concretas o en ayudarles a corregir deficiencias en su rendimiento. Por el contrario, el desarrollo es un esfuerzo que consiste en ofrecer a los trabajadores las habilidades que la organización necesitará en el futuro. La formación se realiza para los empleados individuales, mientras que el desarrollo alcanza a todo el grupo de trabajo o toda la organización. Es decir, la formación es específica al trabajo y se centra en los déficit y problemas de rendimiento particulares. En cambio, el desarrollo se preocupa de las habilidades y versatilidad de los trabajadores. (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2008)

#### **2.2.7.6. Evaluación de eficacia y gestión del desempeño**

La evaluación de la eficacia y gestión del desempeño implican la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización.

- La identificación, significa determinar qué áreas del trabajo debería analizar el directivo cuando mide el rendimiento.
- La medición, punto central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado.
- La gestión, es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debería ser algo más que una actividad retrospectiva que critica o alaba a los trabajadores por su rendimiento durante el año anterior.

Las evaluaciones del desempeño se utilizan administrativamente siempre que son la base para tomar una decisión sobre las condiciones laborales de un empleado, considerando como tales las promociones, los despidos y las recompensas, entre otras. (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2008)

Para evaluar eficazmente el rendimiento de los empleados, el método que se emplee debe reflejar y recoger los cometidos y funciones que se han asignado al puesto de trabajo. Por otra parte, sólo a partir del examen de las habilidades que requiere un puesto de trabajo (tal como se definen en los requisitos del puesto de trabajo) puede la organización formar y promocionar a los empleados. Es precisamente la evolución en contenidos y competencias que sufren los puestos de trabajo lo que reclama y permite diseñar nuevos programas de formación. (L. Dolan, Valle Cabrera, E. Jackson, & S. Schuler, 2007)

#### **2.2.7.6.1. Retos para medir eficazmente el Desempeño**

Para Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy (2008), la principal forma de medir eficazmente el desempeño es entender los obstáculos que hay que superar a lo largo del camino.

Los directivos se enfrentan al menos a cinco retos:

- Los errores y el sesgo de la persona que realiza la evaluación.
- La influencia de los gustos.
- La política de la organización.
- El enfoque hacia el individuo o hacia el grupo.
- Las cuestiones legales.

La gestión eficaz del rendimiento de los recursos humanos en las organizaciones exige algo más que unos informes formales y calificaciones anuales. El proceso de evaluación completo incluye relaciones cotidianas informales entre los directivos y los trabajadores, así como entrevistas formales cara a cara. Aunque las calificaciones son de por sí importantes, es incluso más importante lo que hacen los directivos con ellas. (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2008)

#### **2.2.7.7. Evaluación de habilidades y competencias**

La norma internacional ISO 9001:2015, menciona que las organizaciones deben:

- Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan (bajo su control), un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- Tomar acciones para adquirir la competencia y habilidades necesarias y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Para esto, podemos emplear métodos basados en la educación, la formación o la experiencia apropiada:

- a) **Educación:** Niveles educativos establecidos de manera formal. Esto se sustenta a través de un certificado (diploma o acta de grado).
- b) **Formación:** Está orientado al desarrollo profesional del personal. La formación se puede adquirir en el ejercicio de un cargo, y se sustenta a través de los certificados de cursos, seminarios, talleres, etc.
- c) **Experiencia:** Es la acumulación de conocimientos prácticos que una persona adquiere en el ejercicio de sus funciones.

#### **2.2.7.8. Desvinculación o Ruptura laboral**

La desvinculación o ruptura laboral tiene lugar cuando un empleado deja de ser miembro de una organización. La tasa de rotación es la medida de la tasa a la que los empleados dejan la empresa. Las empresas bien gestionadas intentan hacer un seguimiento de su tasa de rotación e identificar y gestionar sus causas. El objetivo es minimizar la rotación y los costes que supone reemplazar a los empleados. (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2008)

### **2.3 Definición de términos básicos**

La norma internacional ISO 9001:2015, utiliza una serie de definiciones ligadas a la gestión de la calidad, que también deben ser comprendidas por la organización que se dispone a implementar el sistema de gestión de la calidad:

- 2.3.1. Alta dirección:** Se refiere a la persona o personas que gobiernan al más alto nivel una organización. Puede ser un director general, un gerente, un presidente, el consejo de administración, directores ejecutivos, socios directores, altos ejecutivos, etc.

- 2.3.2. Gerente:** Persona que ejerce la autoridad, toma responsabilidades, lanza decisiones y cumple funciones directivas en nombre de la organización.
- 2.3.3. Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones laborales bajo las que se desempeñan las actividades objetivo de la organización. Se incluyen factores físicos, ambientales o de cualquier otro tipo que puedan afectar al producto o servicio final que la empresa ofrece a sus clientes.
- 2.3.4. Empleado:** Es aquel que realiza una tarea por la cual se le reconoce una remuneración. Recurso más importante en una organización.
- 2.3.5. Cliente:** Parte interesada que recibe el producto o servicio de una organización. Define a una persona o entidad que adquiere un producto o servicio de otra. También puede hacer referencia a ciudadanos, usuarios o cualquiera que sea receptor de una organización.
- 2.3.6. Producto:** Un producto es el resultado de un proceso dado en la organización. Pueden ser productos físicos, servicios, programas informáticos, etc. En la norma ISO 9001:2008 la palabra producto engloba tanto a producto físico como a servicios, mientras que en la ISO 9001:2015 aparecerán los términos bienes y servicios.
- 2.3.7. Evidencia objetiva:** Pruebas que ponen de manifiesto la existencia o veracidad de cualquier asunto. Cualquier información puede ser demostrada con hechos mediante exámenes, observación, medición, etc.
- 2.3.8. Toma de decisiones basada en la evidencia:** Es importante analizar y evaluar toda la información y datos posible para obtener una probabilidad menos sesgada de los resultados que se desean alcanzar.
- 2.3.9. Enfoque a procesos:** Cuando las tareas son entendidas y gestionadas como procesos que se interrelacionan y funcionan coherentemente, entonces resultados coherentes y previsibles son alcanzados con eficacia y eficiencia.

- 2.3.10. Mejora continua:** Instrumento para contribuir a la capacidad de lograr los objetivos de la organización. Se podrá implementar cualquier actividad de mejora según la disponibilidad de recursos que tenga la entidad en cada momento.
- 2.3.11. Planificación de recursos humanos:** Es el proceso que utiliza una organización para garantizar que tiene la clase y cantidad de personas necesarias para ofrecer un determinado nivel de productos o servicios en un momento futuro.
- 2.3.12. Reclutamiento:** Debe centrarse en atraer a candidatos calificados, desde el exterior y/o desde el interior de la empresa.
- 2.3.13. Contratación:** Consta de tres actividades: reclutamiento, selección y socialización.
- 2.3.14. Formación:** Es el proceso por el que se proporciona a los empleados habilidades específicas o se les ayuda a corregir deficiencias en su rendimiento.
- 2.3.15. Capacitación:** Esfuerzo para ofrecer a los empleados las habilidades que la organización necesitará en el futuro.
- 2.3.16. Evaluación del desempeño:** Se refiere a la identificación, medida y gestión del rendimiento de los recursos humanos de las organizaciones.
- 2.3.17. Ruptura laboral:** Es la finalización de la pertenencia de un empleado a una organización.
- 2.3.18. Evaluación de habilidades:** Asegurarse de que los trabajadores sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.

## **CAPÍTULO III: EXPERIENCIAS Y APORTES DEL TRABAJO REALIZADO EN ÁREAS PROPIAS DE SU ESPECIALIDAD**

### **3.1 Descripción de las funciones desempeñadas y su vinculación con áreas temáticas de la carrera profesional.**

#### **3.1.1. Aces Consulting Enterprise SRL.**

Empresa en la que laboro desde el 01/04/2019 hasta la actualidad, con el cargo de Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión, desarrollando las siguientes actividades:

- Asesorar y realizar el seguimiento de los planes de trabajo de los procesos asignados o nuevas certificaciones.
- Realizar auditorías internas en los procesos asignados de acuerdo las normas vigentes.
- Mantener actualizado el Sistema Integrado de Gestión (calidad, medio ambiente y seguridad) de los clientes con los que la organización trabaja, así como la aplicación y mejora de los procedimientos de trabajo definidos en el sistema.
- Realizar diversas capacitaciones e inducciones con relación a las normas de los sistemas vigentes ISO 9001 - ISO 45001 - ISO 14001.
- Coordinar y liderar las diversas implementaciones y mantenimientos del sistema integrado de gestión, así como hacer seguimiento a los objetivos de calidad y mejora continua.
- Realizar el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas elaboradas como parte del sistema integrado de gestión.

- Apoyar en la elaboración, gestión y control de la documentación generada en los sistemas de gestión integrados: manuales, procedimientos generales y específicos, instrucciones de trabajo, formatos, registros, etc.
- Administrar y controlar la documentación y registros del sistema de gestión integrado de los clientes con los que trabaja la organización.
- Mantener actualizada la matriz de interpretación de requisitos legales vinculados con los requisitos legales aplicables a los sistemas de gestión implementados.

### **3.1.2. Consorcio Tiwinza G&D Chugur**

Empresa en la que laboré en las fechas del 22/02/2018 hasta el 15/05/2018, realizando labores de Almacén en Campamento Minero Coimolache, desarrollé las siguientes actividades:

- Coordinar y asegurar que el almacenamiento, recepción y dispensación de materiales se realicen de acuerdo a las normas de buenas prácticas de almacenamiento.
- Registrar y mantener actualizado el control de los inventarios y los kárdex.
- Gestión de inventarios y almacenes.
- Realizar el control de la circulación de los vehículos que transportan los materiales de manera que se cumplan los criterios de seguridad.
- Programar la limpieza y el mantenimiento de almacenes.

- Supervisar los procesos de descarga, gestión de almacenes, del stock y el despacho de los productos.

### **3.1.3. Banco de Crédito del Perú – BCP**

Empresa en la que laboré en las fechas del 01/04/2014 hasta el 19/03/2016, con el cargo de Promotor de Servicios Bancarios, desarrollé las siguientes actividades:

- Realizar las diferentes transacciones financieras a solicitud del cliente, de acuerdo con los parámetros de calidad del servicio y productividad.
- Administrar los niveles de efectivo según las políticas establecidas por el banco.
- Realizar el cuadro del efectivo contra el balance general de la oficina.
- Registro y manejo del efectivo y/o documentos valorados que ingresan o salen de caja, garantizando el cumplimiento de las normas y procedimiento de seguridad vigentes.

### **3.2 Describir los conocimientos que se hayan puesto en práctica y la relación con lo aprendido en los 5 años de estudio**

Este trabajo de suficiencia plasma oportunidades de mejora que se basan en la estandarización de un proceso que trata con el activo más importante de toda empresa; es decir, las personas. Es por este motivo, que hoy en día los sistemas de gestión son cada vez más prolijos pues impulsan la mejora continua en todo su proceso de valor.

Es importante además resaltar que para realizar la propuesta objeto de este informe, se ha tenido la apertura de la gerencia de la empresa y la participación activa de las partes interesadas, lo cual ha permitido que, en verdad, la propuesta cobre valor al ser aceptada por la alta dirección de la organización.

Los conocimientos que he puesto en práctica en relación a los 5 años de estudios en la universidad, han sido producto de haber llevado los siguientes cursos:

- **Comunicación y redacción**

Este curso ha sido importante en mi formación y ha contribuido para poder redactar el presente informe, así como cada uno de los procedimientos siguiendo un orden y lineamientos según los requisitos legales aplicables en materia laboral, adecuados a los principios de calidad según la norma ISO 9001:2015.

- **El proceso administrativo**

Curso muy importante que sin lugar a dudas ayudó a comprender el proceso administrativo, sus entradas, sus salidas y los procedimientos internos que se llevan a cabo, ha sido fundamental para que – en principio – se pueda valorar al proceso de recursos humanos como un proceso de apoyo y a partir de ello mapear con una mejor performance los requisitos de las partes interesadas que se involucran en la gestión del recurso humano.

- **Gestión de la calidad**

Sin este curso de la malla curricular de administración hubiera sido casi imposible lograr este trabajo de suficiencia profesional y por ende no hubiera encontrado la motivación como para especializarme como auditora interna. El conocimiento adquirido en este curso sirvió de base para conocer al menos los conceptos básicos del ciclo de Deming y así poder aplicarlos a la realidad en base a una propuesta sólida tomando como referencia aplicativa a las normas ISO.

- **Dirección de recursos humanos**

Así como el curso de gestión de la calidad fue fundamental en mi formación profesional, también lo fue el curso de dirección de recursos humanos, en cuyo contenido académico pude percibir los lineamientos y las buenas prácticas de la gestión de recursos humanos, así como las bases legales que dan origen a los procedimientos que las empresas formales diseñan y aplican en pro de mejorar el recurso más importante que tienen: los colaboradores.

- **Diseño organizacional**

Este curso de bases teóricas fundamentales me permitió comprender la diferencia en el enfoque de las ISOS, debido a que pude entender cómo es que la ISO 9001:2015 se basa en la gestión por procesos y no en metodologías tradicionales que parten de los organigramas convencionales. Contribuir con la elaboración del mapa de procesos de la empresa Aces ha sido de las experiencias más gratificantes que me ha tocado experimentar en mi formación profesional.

### **3.3 Contribución en la problematización y solución de situaciones presentadas durante su estancia en la institución pública o privada**

Sin lugar a dudas el poder tener presencia en el proceso de gestión de recursos humanos me ha permitido contribuir en la estandarización de los procesos y formatos que de estos se desprenden. Siendo que la estandarización es una alternativa de solución factible, tuve el respaldo de la gerencia general de la empresa, de tal manera que las propuestas a los estándares diseñados fueron bien recibidas por la alta dirección como una buena oportunidad a la problemática del no tener un estándar en el flujo de trabajo que se venía presentando en la gestión de recursos humanos.

Los procedimientos que he tenido la oportunidad de diseñar y contribuir son:

- Procedimiento de reclutamiento, selección, contratación, inducción, y capacitación de personal.
- Procedimiento de evaluación de la eficacia y desempeño laboral.
- Procedimiento de desvinculación laboral.
- Procedimiento de prevención y sanción contra actos de discriminación referente al VIH y sida.
- Procedimiento para la prevención y sanción del hostigamiento sexual.

Producto de la estandarización de los procedimientos descritos también se ha estandarizado los formatos para registrar la información que se requiere para dar cumplimiento al flujo de cada procedimiento:

- Ficha administrativa de personal.
- Inducción de personal.
- Formato de participación.

- Programa anual de capacitación.
- Evaluación del desempeño del personal.
- Carta de desvinculación laboral.
- Evaluación de eficacia de la capacitación.

A partir de ello la empresa Aces Consulting Enterprise SRL, ahora trabaja con formatos que tienen trazabilidad y pueden ser auditados, ya sea por entidades públicas u organismos de regulación empresarial a nivel estatal. El orden con el que ahora se trabaja en el área de recursos humanos le está permitiendo a la empresa tener respuestas inmediatas y a tomar decisiones en base a información organizada.

A su vez, la elaboración del diseño de los procedimientos y formatos de la gestión de recursos humanos, ha permitido fortalecer el conocimiento, la apropiación y la toma de conciencia a través de un sistema de calidad concreto y orientado a resultados, para que éstos estén formulados de acuerdo a las actividades que se realizan diariamente en el área de recursos humanos.

Finalmente, ha permitido mejorar la articulación entre los procesos de direccionamiento estratégico y gestión de calidad y control, con el fin de fortalecer la planeación, ejecución y seguimiento de la gestión de recursos humanos, generando valor agregado para la toma de decisiones por la alta dirección hacia la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión.

### **3.4 Análisis de su contribución en términos de las competencias y habilidades adquiridas durante su formación profesional, considerando la revisión de la literatura actualizada y pertinente**

La contribución en términos de competencia y habilidades adquiridas durante mi formación profesional ha sido muy satisfactoria, pues lo aprendido en las aulas universitarias han servido de una como una irrefutable fuente de responsabilidad ante todo para la contribución de las metas planteadas por la empresa.

Sin embargo, hay competencias que por la naturaleza del presente trabajo de suficiencia profesional resultan inherentes y que han servido para aportar a la empresa.

#### **COMPETENCIAS GENERALES Y TRANSVERSALES**

- **Adaptabilidad a la situación y al cambio:** Capacidad para superar resistencias, adecuando conductas al nuevo contexto, siendo flexible, guiando y facilitando la adopción del nuevo escenario. Supone la oportuna identificación de beneficios asociados al cambio y la reestructuración de tareas y objetivos asociados al mismo. (PUCP, 2019)
- **Innovación y Creatividad:** Habilidad para desarrollar, presentar y/o implementar formas distintas de llevar a cabo sus funciones, las cuales siempre deben aportar mayor valor al desarrollo de su labor. (PUCP, 2019)
- **Organización y Planificación:** Capacidad de lograr los resultados esperados, mediante la priorización de acciones específicas, asignación de recursos y establecimiento de plazos. Supone ejecutar, monitorear y verificar el progreso de las actividades realizadas. (PUCP, 2019)

## **COMPETENCIAS COGNITIVAS**

- **Comprensión:** Capacidad que nos permite “entender” la información que hemos percibido. Es un proceso más complejo que implica reflexión, contextualización, análisis, etc. (Hartman, 2022)
- **Lenguaje:** Capacidad de relacionar un sistema de códigos con significados de objetos, acciones, cualidades, etc. (Hartman, 2022)
- **Atención:** Es la capacidad de generar, dirigir y mantener un estado de activación adecuado para poder procesar bien la información.

Estas dos capacidades son muy importantes: si percibimos las cosas de modo adecuado y prestamos atención a las cosas relevantes, los procesos mentales que hagamos posteriormente se verán beneficiados. Sin embargo, si percibimos las cosas de modo distorsionado o prestamos atención a estímulos irrelevantes, los procesos cognitivos serán más complicados, ya que la información que tendremos no será la adecuada para trabajar. (Hartman, 2022)

### **3.5 Explicar el nivel de beneficio obtenido por la institución producto de su contribución en solución de una situación problemática**

Al ser una empresa que se dedica a la asesoría y consultoría en sistemas integrados de gestión basado en normas internacionales ISO, se hace imprescindible que puedan contar con todos sus procesos debidamente mapeados y estandarizados porque además de tener un flujo metodológico ordenado en cada uno de sus procedimientos, también muestran ante sus clientes y potenciales compradores que conocen el servicio que ofrecen. Por todo considero que el nivel de beneficio que puede catalogar como eficaz y productivo.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El presente informe contiene las conclusiones y recomendaciones de mejora para ayudar al área de recursos humanos a lograr un correcto funcionamiento, y que estas apoyen la toma de decisiones.
2. Con el desarrollado de este trabajo de suficiencia profesional, se obtuvo un conocimiento completo de la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., en toda su parte organizativa, estructural, direccionamiento estratégico y demás aspectos con los cuales se pudo llevar a cabo la elaboración del diseño de los procedimientos y formatos de la gestión de recursos humanos., bajo un esquema preestablecido.
3. Se logró diseñar los procedimientos y los formatos que se desprenden de éstos para el proceso de gestión de recursos humanos de la empresa Aces Consulting Enterprise SRL.
4. Se trabajó en base a la norma ISO 9001:2015, cuya principal característica es buscar la satisfacción de los clientes bajo la integración de las partes interesadas pertinentes. Trabajar con este estándar internacional hace que los procesos y procedimientos puedan codificarse para su trazabilidad y consecuentemente buscando la mejora continua.
5. La estandarización de los procedimientos de la gestión de recursos humanos ha permitido que la empresa se alinee a las normas legales aplicables que tiene el Perú respecto a temas laborales.
6. Se recomienda que la empresa siga en la línea del modelo ISO 9001:2015, y así bajo la mejora continua pueda obtener la satisfacción de sus clientes.

7. Se recomienda reforzar el control interno del área de recursos humanos, el mismo que es de vital importancia para el éxito de la empresa, con la finalidad que responda a los intereses del mismo, para que se garantice la correcta administración, uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros.
8. Se recomienda también, mejorar el proceso de planificación y control, para minimizar de esta manera posibles riesgos que afecten a la eficacia y eficiencia de los procesos y el normal desarrollo de la empresa.
9. Además, se recomienda que la empresa acceda a la certificación pues esto le dará una imagen inmejorable para el giro de negocio que tiene.

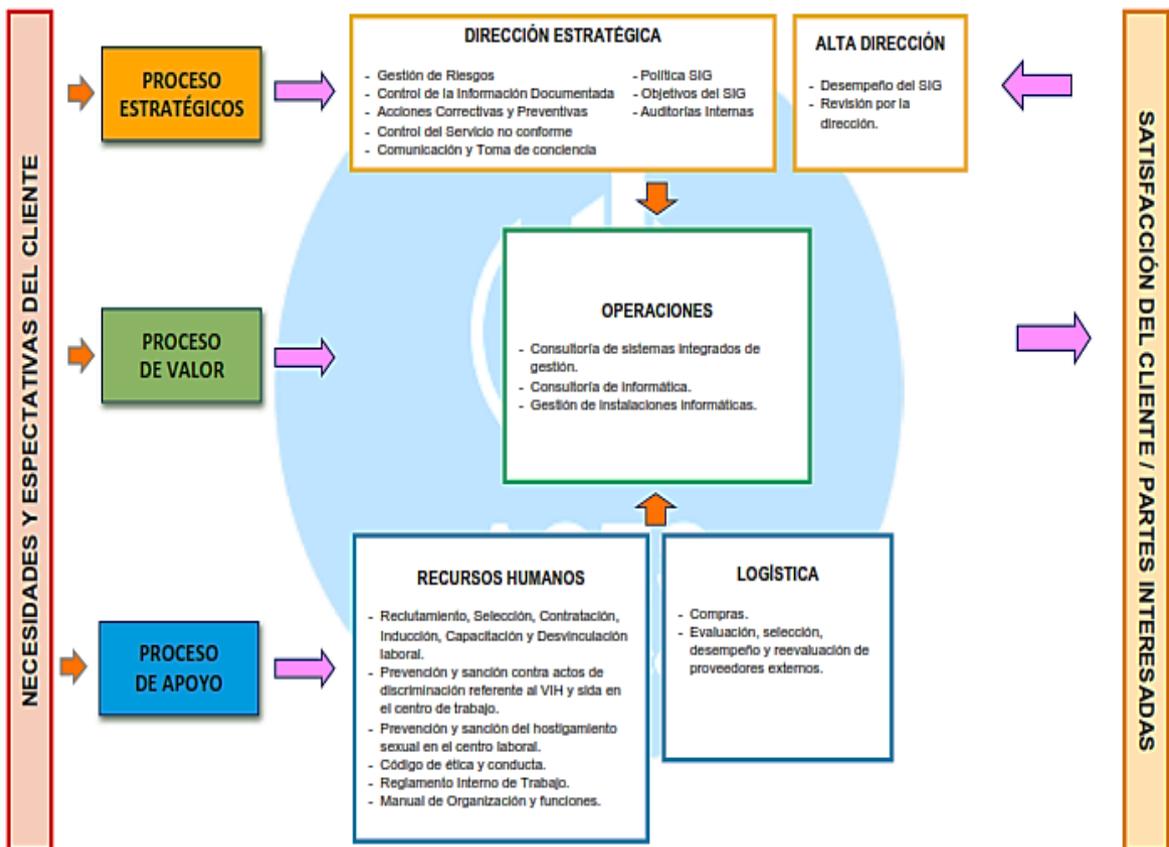
## REFERENCIAS

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Carrera Endara, C., Ligña Cumbal, C., Moreno Cueva, G., & Morales Carrera, R. (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Edición 2000.
- Cubillos Rodríguez, M., & Roza Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, 99.
- Euro Quality Consulting*. (2022). Obtenido de <http://eqssa.com/sistema-gestion-la-calidad/>
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos Quinta Edición*. Madrid: Pearson.
- Harrington, H. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- ISO 9000. (2015). *Norma Internacional ISO 9000:2015*. Ginebra.
- ISO 9001:2015. (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015*. Ginebra.
- L. Dolan, S., Valle Cabrera, R., E. Jackson, S., & S. Schuler, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación Tercera Edición*. España: McGraw-Hill.
- Pardo Álvarez, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: AENOR Internacional.
- PUCP. (2019). *Diccionario de competencias*. Lima: Dirección de gestión de talento humano.
- Universidad Cisneros*. (s.f.). Obtenido de <https://www.universidadcisneros.es/blog/gestion-de-recursos-humanos-que-es-funciones-y-objetivos/>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Mapa de procesos

	<b>MAPA GENERAL DE PROCESOS</b>	
	Código: AC-DE-MP01	Versión: 03
	Fecha: 01/07/2021	Página 1 de 2

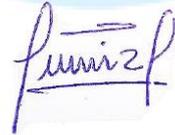


El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

## ANEXO 2: Procedimiento de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	Código: AC-RH-P01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 8

VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	OBSERVACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Jessenia Cabrera	Jhoel Díaz	Antonio Díaz
<b>Coordinador del SIG</b>	<b>Jefe Recursos Humanos</b>	<b>Alta Dirección</b>
		
Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022

El presente documento al ser impreso, pasará a ser COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	Código: AC-RH-P01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y desvinculación laboral del personal, que ingresará a la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., de acuerdo a los requerimientos de las áreas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los empleados y personal a ser contratado por la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL.

Se aplica a las actividades comprendidas desde la identificación del requerimiento de personal, hasta la ubicación en el puesto de trabajo, incluyendo sus capacitaciones y el control del personal.

## 3. SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

- 3.1. **MOF:** Manual de Organización y Funciones.
- 3.2. **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- 3.3. **RIT:** Reglamento Interno de trabajo.
- 3.4. **RISST:** Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 3.5. **CV:** Currículum Vitae.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 4.1. Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.2. Norma ISO 45001: 2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 4.3. Norma ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	Código: AC-RH-P01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 3 de 8

## 5. DEFINICIONES

- ❖ **Perfil de puestos:** Documento donde se describen las funciones, competencias y requisitos académicos, de educación, formación o experiencia.
- ❖ **Reclutamiento:** Conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos específicos, por una necesidad en un plazo fijo o indeterminado.
- ❖ **Evaluaciones:** Proceso que comprende desde la revisión y el análisis de las hojas de vida hasta las pruebas a las que son sometidos los candidatos a cubrir la vacante.
- ❖ **Selección:** Actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter productivo las características personales de un conjunto de candidatos que los diferencian de otros y los hace idóneos, más aptos o más cercanos al perfil de personal.
- ❖ **Contratación:** Formalizar de acuerdo a ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes, tanto del trabajador como de la empresa.
- ❖ **Inducción:** Capacitación inicial para informar al personal como ejecutar el trabajo en forma segura, eficiente y correcta.
- ❖ **Capacitación:** Conjunto de actividades didácticas orientadas a proporcionar y/o desarrollar las actitudes (conocimientos) del personal, con el propósito de prepararlo para que desempeñe adecuadamente un puesto de trabajo. Puede realizarse a través de cursos formales internos o externos y mediante el auto estudio.
- ❖ **Exámenes Médicos Pre Ocupacional:** Examen médico y de investigación de antecedentes ocupacionales, previo al ingreso del trabajador, para determinar si su condición de salud satisface los requisitos del puesto de trabajo al que postula.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	Código: AC-RH-P01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 4 de 8

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Gerente General:

- ✓ Aprueba el presente procedimiento y asegurar el cumplimiento del mismo.
- ✓ Realiza el seguimiento al proceso en sus distintas etapas.
- ✓ Evalúa las competencias del personal nuevo a fin de identificar las falencias con la descripción del puesto.
- ✓ Da el visto bueno para la contratación del nuevo personal.

### 6.2. Jefe de Recursos Humanos:

- ✓ Asegura que se cumpla el presente procedimiento.
- ✓ Evalúa las competencias de los candidatos en función al perfil de puestos.
- ✓ Revisa la hoja de vida del candidato e identificar aquellos candidatos que se ajusten al perfil del puesto solicitado.
- ✓ Realiza entrevistas a los candidatos.
- ✓ Asegura que, en las descripciones de puesto del personal del área bajo su responsabilidad, estén incluidas las responsabilidades de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	Código: AC-RH-P01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 5 de 8

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>REQUERIR PERSONAL (1)</b>	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se requiere crear un nuevo puesto, se debe elaborar el formato perfil de puestos, el que debe ser coherente, debidamente estructurado y categorizado, para su validación.</li> <li>• Evaluar la modalidad de contratación del requerimiento, pudiendo ser:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Planilla.</li> <li>✚ Locación de servicios (Recibo por Honorarios).</li> </ul> </li> <li>• El requerimiento debe ser validado mediante las firmas y aprobaciones definidas por la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE, es decir:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jefe de área solicitante.</li> <li>○ Gerente General.</li> </ul> </li> <li>• Validar la vacante, nombre de cargo, así como establecer el rango salarial al puesto vacante.</li> </ul>
<b>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN (2)</b>	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La organización durante esta etapa debe asegurar que las personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, los cuales se encuentran definidos en los perfiles de cada puesto.</li> <li>• La actividad de reclutamiento, inicia con una necesidad por parte de las áreas, el reclutamiento se realiza de la siguiente manera:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluar preliminarmente las hojas de vida y hacer una preselección de los candidatos.</li> <li>○ El solicitante del puesto realizará la evaluación técnica de los Pre seleccionados.</li> </ul> </li> </ul>

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	Código: AC-RH-P01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 6 de 8

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ En los casos que se requiera, se coordinará la evaluación psicotécnica y la evaluación psicológica para la persona seleccionada. Esta se encarga a una clínica.</li> <li>○ Comunicar a la persona seleccionada para cumplir con todos los requisitos de ingreso, acorde a Ley y a los procedimientos internos.</li> <li>• Se deberá coordinar la realización del examen médico Pre Ocupacional, acorde con los riesgos a que están expuestos a sus labores.</li> </ul>
<b>CONTRATACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS (3)</b>	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez aprobado el candidato comienza el proceso de contratación, el Jefe de Recursos Humanos se encarga de compilar los documentos del personal; además asegurará que el personal nuevo, proporcione toda la información y documentación, que solicite el Gerente, según sea el caso para la confección de su "File Personal", sin limitarse según lo solicite:                     <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Currículum vitae actualizado.</li> <li>2. Certificado de antecedentes policiales y penales.</li> <li>3. Resultado de exámenes médicos.</li> <li>4. Cualquier otro documento que acredite cursos de capacitación.</li> <li>5. Cualquier otra información que se considere relevante.</li> </ol> <p><u>Para practicantes:</u></p>                     Solicitar el listado anterior, a excepción del punto (2), adicionalmente debe presentar:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicable para prácticas Pre y Profesionales: Solicitar Carta de Presentación del centro de estudios de donde proviene.</li> <li>▪ Aplicable para prácticas Pre Profesionales: Solicitar el plan de capacitación visado por la universidad.</li> </ul> </li> </ul>

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	Código: AC-RH-P01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 7 de 8

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjuntamente con el colaborador registran sus datos en el formato <b>Ficha administrativa de personal (AC-RH-P01-F01)</b>.</li> <li>• Una vez realizado el registro del personal, el Jefe de Recursos Humanos entrega los siguientes documentos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento Interno de trabajo.</li> <li>- Reglamento Interno de Seguridad Salud Ocupacional.</li> <li>- Cartillas de visión, misión, valores, política integrada.</li> </ul> </li> <li>• Los legajos del personal estarán bajo custodia (únicamente) del Jefe de Recursos Humanos para su archivo.</li> <li>• Con la documentación solicitada al personal nuevo, se elaborará el contrato de trabajo, para luego proceder a la firma del mismo por ambas partes: Representante Legal de la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE y por el trabajador.</li> </ul>
<b>INDUCCIÓN (4)</b>	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deriva al colaborador con su jefe inmediato, quien se encargará de explicarle a detalle sus funciones.</li> <li>• Entrega al Coordinador del SIG, el Formato de <b>Inducción de Personal (AC-RH-P01-F02)</b>, o realiza la inducción para que el colaborador inicie con el proceso.</li> </ul>
	Coordinador del SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizan la inducción según formato de <b>Inducción de Personal (AC-RH-P01-F02)</b>.</li> <li>• Una vez finalizada la inducción el jefe inmediato debe entregar al Jefe de Recursos Humanos, el formato de Inducción de personal con la firma o huella digital como señal conformidad del colaborador de haber recibido la inducción.</li> </ul>

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	Código: AC-RH-P01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 8 de 8

<b>CAPACITACIÓN (5)</b>	Jefe de área	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las necesidades de capacitación de su personal ya sea al inicio o en el transcurso del año relacionado a temas de calidad, seguridad salud ocupacional y medio ambiente, entre otros que considere importante.</li> <li>Una vez identificada la capacitación a realizar, comunica de manera verbal o escrita al Gerente de Administración para su aprobación.</li> </ul>
	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopila la información de todas las áreas y las registra en el formato <b>Programa Anual de Capacitación (AC-RH-P01-PG01)</b>.</li> <li>Una vez definido y aprobado el Programa Anual de Capacitación, los jefes de cada área se aseguran de su ejecución en coordinación con el responsable de capacitación de cada área.</li> <li>Todas las capacitaciones se registran en el <b>Formato de Participación (AC-RH-P01-F03)</b> y son custodiados por la Jefatura de Recursos Humanos.</li> <li>En caso de capacitaciones externas los certificados originales son entregados al trabajador y una copia se adjuntará a su legajo del personal.</li> </ul>

#### 8. REGISTROS/ANEXOS

- ❖ **AC-RH-P01-F01** Ficha Administrativa de Personal.
- ❖ **AC-RH-P01-F02** Inducción de Personal.
- ❖ **AC-RH-P01-F03** Formato de Participación.
- ❖ **AC-RH-P01-PG01** Programa de Capacitación Anual.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>FICHA ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL</b>		Foto Color		
	Código: AC-RH-P01-F01	Versión: 01			
	Fecha: 19/09/2022	Página: 1 de 1			
Elaborado: Coordinador del SIG	Revisado: Jefe Recursos Humanos	Aprobado: Alta Dirección			
<b>I. DATOS PERSONALES:</b>					
Apellidos y Nombres: _____					
Fecha de Nacimiento: ____ / ____ / ____      Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )					
Distrito : _____ Provincia: _____ Departamento: _____					
Documento de identificación: DNI: _____					
¿Estás afiliado a alguna AFP?: ( SI ) ( NO ) Nombre de la AFP: _____ N° CUSSP: _____					
N° de Licencia de conducir: _____ Clase: _____ Categoría: _____					
F. de Expedición: _____ F. de Revadaliación: _____					
Dirección : (Av. - Jr.): _____					
Referencia: _____					
Teléfono/s fijo: _____ Celular / es: _____					
<b>II. ¿A QUIEN DEBEMOS DIRIGIRNOS EN CASO DE EMERGENCIA?</b>					
Apellidos y Nombres :			Grado de Parentesco :		
Dirección :			Teléfono :		
<b>III. FORMACIÓN ACADÉMICA:</b>					
Nivel	Centro de Estudios	Año de ingreso	Año de Egreso	Grado Académico	Profesión
Primaria					
Secundaria					
Técnico					
Universitario					
Especialización					
<b>IV. EXPERIENCIA LABORAL:</b>					
Centro de trabajo	Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Cese	Motivo de Cese	
<b>V. DATOS FAMILIARES:</b>					
Esposa/o: ( )      Conviviente: ( )					
A. Paterno	A. Materno	Nombres	Fecha de nac.	DNI	
Hijos:					
A. Paterno	A. Materno	Nombres	Fecha de nac.	DNI	
Nota: Para percibir la asignación familiar es indispensable PRESENTAR la copia del DNI de su menor hijo.					
<b>VI. IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD:</b>					
Talla de camisa: _____		Talla de pantalón: _____		Talla De Calzado: _____	
Cargo en el que labora: _____			Reporta a: _____		
EMPRESA			TRABAJADOR		
Fecha de Registro: ..... / ..... / .....			Firma: _____		
R <sup>V</sup> GERENTE GENERAL			D.N.I. : _____		
			*Lo consignado tiene carácter de declaración jurada.		

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>FORMATO DE INDUCCIÓN</b>	
	Código: AC-RH-P01-F02	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 1
<b>Elaborado:</b> Coordinador del SIG	<b>Revisado:</b> Jefe de Recursos Humanos	<b>Aprobado:</b> Alta Dirección

**Trabajador:** ..... **DNI:** .....

**Puesto de Trabajo:** ..... **Fecha de Ingreso:** .....

Conste por el presente documento en pro del control de la integración de nuevos colaboradores a la empresa, que el CONTRATADO ha sido informado e inducido en los siguientes temas, los cuales intervienen en su desempeño como trabajador:

ASPECTOS CLAVES DE LA INDUCCIÓN	SÍ	NO	NA
Bienvenida y explicación del propósito de la inducción.			
<b>Presentación y explicación del Sistema de Gestión:</b>			
• Visión			
• Misión			
• Valores			
• Política integrada de gestión			
• Objetivos del Sistema de Gestión			
• Mapa de procesos			
Explicación de funciones de acuerdo al cargo.			
Entrega de Reglamento Interno de Trabajo			
<b>Dependencia organizacional:</b>			
• Gerente General			
• Gerente de Administración			
• Gerente de Operaciones			
• Coordinador del SIG			
• Jefe de Recursos Humanos			
• Jefe de Logística			
• Jefe de Ventas			
<b>Como reportarse en el trabajo:</b>			
• Cómo marcar el tiempo o asistencia			
• Horarios de trabajo definidos			
• Uso de los casilleros para guardar sus pertenencias			
<b>Como informar:</b>			
• Ausencias o problemas personales			
• Accidentes de trabajo			
• Factores de riesgo en el puesto o sección			

Al firmar este documento, usted está aceptando que ha sido inducido y ha recibido la documentación de los ítems seleccionados.

\_\_\_\_\_  
Firma del Trabajador

\_\_\_\_\_  
V°B° Jefe de Recursos Humanos

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>FORMATO DE PARTICIPACIÓN</b>	
	Código: AC-RH-P01-F03	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página: 1 de 1
Elaborado: Coordinador del SIG	Revisado: Jefe de Recursos Humanos	Aprobado: Alta Dirección

**TEMA**

MEDIO AMBIENTE

SEGURIDAD Y SALUD

OTRO

REUNION GRUPAL

CURSO DE ENTRENAMIENTO

SIMULACRO

FECHA:                    /                    /

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>R.U.C.</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>
ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL	20604122415	AV. EL MAESTRO N° 397	CONSULTORÍA EMPRESARIAL
<b>LUGAR DE LA CHARLA:</b>			
<b>EXPOSITOR</b>	<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>N° DNI/CE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>TEMA</b>			
<b>AREA</b>			
<b>SUPERVISOR DEL EXPOSITOR</b>	<b>HORA INICIO</b>	<b>HORA TERMINO</b>	

N°	DNI/CE/PASAPORTE	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

<b>OBSERVACIONES:</b>	<b>QUIÉN:</b>	<b>QUÉ:</b>	<b>CUÁNDO:</b>
<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO (CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>			
<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>CARGO:</b>	<b>FIRMA:</b>

El presente documento al ser impreso, pasará a ser COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN</b>	
	Código: AC-RH-P01-PG01	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 1
Elaborado: Coordinador del SIG	Revisado: Jefe de Recursos Humanos	Aprobado: Alta Dirección

Año : .....

N°	Capacitaciones programadas	Dirigido a	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	EVALUACIÓN DE EFICACIA			
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	SI	NO
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
Resumen			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E		

LEYENDA	
Planificado	
Ejecutado	

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

### ANEXO 3: Procedimiento de evaluación de la eficacia y desempeño laboral

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y DESEMPEÑO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P02	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 5

VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	OBSERVACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Jessenia Cabrera	Jhoel Díaz	Antonio Díaz
Coordinador del SIG	Jefe Recursos Humanos	Alta Dirección
		
Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022

El presente documento al ser impreso, pasará a ser COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y DESEMPEÑO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P02	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 2 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para el proceso de evaluación de la eficacia y desempeño del personal que labora en la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., de acuerdo a su puesto de trabajo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los empleados y personal nuevo contratado por la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 4.1. Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.2. Norma ISO 45001: 2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 4.3. Norma ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental.

## 4. DEFINICIONES

- ❖ **Eficacia:** Resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es la que conduce al profesional a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita el rendimiento de la empresa en global.
- ❖ **Desempeño:** Rendimiento de un colaborador a la hora de llevar a cabo sus funciones. Sin embargo, el desempeño involucra varios factores, como el desempeño de la tarea y el desempeño contextual.
  - *El desempeño de la tarea, se evalúa en función de sus objetivos.*
  - *El desempeño contextual, revela sus competencias, como su relación con sus compañeros de trabajo, con los clientes o su capacidad para resolver problemas.*
- ❖ **Rendimiento laboral:** Mide de forma periódica, tanto cuantitativamente como cualitativamente, lo eficaz que es cada empleado en su puesto de trabajo. Es decir, permite conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles para elaborar estrategias que mejoren sus resultados.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y DESEMPEÑO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P02	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 3 de 5

- ❖ **Fuerza laboral:** Capital humano con el que cuenta una empresa. Es decir, las personas que los conforman y que son, de alguna manera, su principal motor productivo.
- ❖ **Competencias laborales:** Habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. Son aquellas definidas en el marco de un trabajo o profesión que determinan el desempeño y la eficiencia en el trabajo como, por ejemplo, motivación, conocimiento y habilidad.
- ❖ **Reentrenamiento laboral:** Es la repetición de un proceso que fue realizado a una persona y debido a que debe reforzar sus conocimientos ó habilidades se lleva nuevamente a un entrenamiento.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Gerente General:

- ✓ Aprueba el presente procedimiento y asegura el cumplimiento del mismo.
- ✓ Realiza el seguimiento al proceso en sus distintas etapas.
- ✓ Evalúa (junto con la Jefatura de Recursos Humanos) los resultados que arrojan las evaluaciones de desempeño y eficacia del personal que labora en la empresa.

### 5.2. Jefe de Recursos Humanos:

- ✓ Asegura que se cumpla el presente procedimiento.
- ✓ Realiza la evaluación de la eficacia y desempeño del personal en relación a las funciones que cumple el personal dentro de su puesto de trabajo.
- ✓ Realiza reuniones en coordinación con las jefaturas de cada área, para evaluar a los colaboradores a cargo.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y DESEMPEÑO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P02	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 4 de 5

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PERSONAL (1)</b>	Jefe de Recursos Humanos y/o Jefaturas de cada área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza después de una capacitación y/o cuando el personal contratado no cumple con las competencias requeridas o cuando la organización lo crea conveniente.</li> <li>• Dentro de los siguientes tres (03) meses, se evalúa la eficacia de la capacitación interna, a través del Formato de <b>Evaluación de Eficacia de Capacitación (AC-RH-P01-F04)</b>.</li> <li>• También se realiza con una prueba de entrada y/o salida al término de la capacitación (en caso de capacitación interna) o con certificados emitidos por terceros (en caso de capacitación externa), dicha evaluación la realiza el responsable de área o la persona que dicto la capacitación.</li> <li>• Si la evaluación de la eficacia no es la esperada, se realiza un reentrenamiento de la capacitación y se evalúa a los 02 meses o se volverá a tomar la prueba interna, a fin de asegurar que el personal adquirió las competencias necesarias.</li> <li>• Para el caso de charlas relacionadas a toma de conciencia, se realizará al menos 01 evaluación al año.</li> </ul>

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y DESEMPEÑO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P02	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 5 de 5

<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL (2)</b>	Jefe de Recursos Humanos y/o Jefaturas de cada área	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con una frecuencia de cada seis (06) meses, se deberán realizar evaluaciones de desempeño en el área de trabajo al personal, mediante el formato de <b>Evaluación de desempeño del Personal (AC-RH-P01-F05)</b>, con la finalidad de medir el rendimiento individual de cada empleado y el desempeño general de toda la fuerza laboral.</li> <li>• Con esto se busca:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Conocer las contribuciones de los empleados a la organización.</li> <li>✚ Recibir retroalimentación de las personas que laboran en la empresa, referente a los desafíos que enfrentan para realizar su trabajo.</li> <li>✚ Reforzar el buen desempeño en la empresa.</li> <li>✚ Promover el reconocimiento a empleados y la buena comunicación en el trabajo.</li> <li>✚ Motivar y crear un sentido de compromiso de los trabajadores con la empresa.</li> </ul> </li> </ul>
---	---	--

**7. REGISTROS/ANEXOS**

- ❖ **AC-RH-P02-F04** Evaluación de Eficacia de la Capacitación.
- ❖ **AC-RH-P02-F05** Evaluación de Desempeño del Personal

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>EVALUACIÓN DE EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN</b>	
	Código: AC-RH-P02-F04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 1
Elaborado: Coordinador del SIG	Revisado: Jefe Recursos Humanos	Aprobado: Alta Dirección

**DATOS PERSONALES**

**1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL COLABORADOR QUE RECIBIÓ CAPACITACIÓN**

**2. PUESTO**  **3. ÁREA**

**4. NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN**  **5. FECHA DE LA CAPACITACIÓN**

**6. FECHA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**  **7. NOMBRE Y CARGO DEL EVALUADOR DE LA CAPACITACIÓN**

**EVALUACIÓN**

Las preguntas le permiten a Ud. expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos que su colaborador ha adquirido en la capacitación.

1. ¿El trabajador está aplicando los conocimientos adquiridos en su trabajo?

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	--------------------------	-----------------------------	--------------------------

2. ¿Considera que el trabajador después de la capacitación ha mejorado en su desempeño laboral?

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	--------------------------	-----------------------------	--------------------------

3. Mencione las responsabilidades en las cuáles el trabajador esté aplicando lo aprendido:


4. Mencione que función y/o actividad evidencia en resultados específicos la mejora en el área de trabajo


5. Si usted considera que el trabajador no ha aplicado los conocimientos aprendidos, favor indicarnos las razones:


<b>Firma del evaluador</b>	
----------------------------	--

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL					
		Código: AC-RH-P02-F05			Versión: 01		
Elaborado: Coordinador del SIG		Revisado: Jefe Recursos Humanos			Aprobado: Alta Dirección		
Nombre del evaluado: _____ Nombre del evaluador: _____ Cargo del evaluado: _____ Fecha: ___/___/___							
ID	DESEMPEÑO EN SU ÁREA	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
		1	2	3	4	5	PONDERADO
<b>1</b>	<b>ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS</b>						<b>0</b>
1.1	Concluye su trabajo oportunamente.						
1.2	Cumple con las tareas que se le encomienda.						
1.3	Se enfoca en el resultado basado en sus objetivos.						
1.4	Completa adecuadamente los registros del Sistema de Gestión.						
<b>2</b>	<b>ORIENTACIÓN A LA CALIDAD</b>						<b>0</b>
2.1	Hace el trabajo bien hecho, una vez.						
2.2	Usa racionalmente los recursos.						
2.3	Reconoce y agradece el trabajo.						
2.4	Mantiene y usa un registro de lecciones aprendidas.						
<b>3</b>	<b>ORIENTACIÓN A RELACIONES SOCIALES</b>						<b>0</b>
3.1	Brinda y recibe retroalimentación positiva y asertiva.						
3.2	Evita los conflictos interpersonales.						
3.3	Demuestra un comportamiento ético-profesional en todas sus interacciones. (internas y externas).						
3.4	Promueve un equilibrio entre su vida personal y el trabajo.						

<b>4</b>	<b>ORIENTACIÓN A LA INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD</b>						<b>0</b>
4.1	Provee nuevas ideas o métodos de trabajo para el equipo.						
4.2	Adaptable al cambio y la Incertidumbre						
4.3	Se anticipa a las dificultades optimistamente.						
4.4	Provee de al menos dos soluciones a cada dificultad.						
<b>5</b>	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						<b>0</b>
5.1	Promueve la integración y el trabajo en equipo.						
5.2	Objetivos del equipo se sobrepone a los objetivos personales.						
5.3	Orden, limpieza y seguridad son habituales.						
5.4	Se compromete e involucra con el resultado del equipo.						
<b>6</b>	<b>COMUNICACION</b>						<b>0</b>
6.1	Escucha tanto como habla.						
6.2	Solicita opiniones e ideas de los miembros de su equipo.						
6.3	Comparte Información abiertamente.						
6.4	Expresa ideas de manera clara y entendible.						
<b>FINAL SCORE / PUNTAJE TOTAL:</b>				Porcentaje	<b>0.00</b>		<b>0</b>

NIVELES DE DESEMPEÑO	Nivel de logro	( x )
SUPERA LAS EXPECTATIVAS	80% - 100%	
LOGRA LAS EXPECTATIVAS	41% - 79%	
DEBAJO DE LAS EXPECTATIVAS	0%- 40%	

Observaciones y/o recomendaciones:

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluador

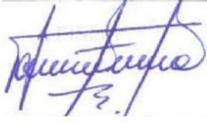
\_\_\_\_\_  
Firma del evaluado

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

#### ANEXO 4: Procedimiento de desvinculación laboral

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P03	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 4

VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	OBSERVACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Jessenia Cabrera	Jhoel Díaz	Antonio Díaz
Coordinador del SIG	Jefe Recursos Humanos	Alta Dirección
		
Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P03	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 2 de 4

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la desvinculación del personal, a fin de garantizar que se lleve a cabo un adecuado proceso.

## 2. ALCANCE

Aplica a la desvinculación de todo el personal (administrativo y de servicios generales) que por desvinculación laboral o desvinculación voluntaria se desligue de la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1. Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.2. Norma ISO 45001: 2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 3.3. Norma ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental.

## 4. DEFINICIONES

- ❖ **Relación laboral:** Vínculo entre la empresa y el trabajador, materializado mediante la formalización del contrato de trabajo. El hecho de firmar un contrato supone la existencia de una relación laboral entre las partes.
- ❖ **Desvinculación laboral:** Es el proceso mediante el cual se procede a dar por finalizado el contrato con un colaborador, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de la Institución.
- ❖ **Desvinculación voluntaria:** Es el mismo colaborador quien determina su desvinculación de la organización por medio de una carta de renuncia.
- ❖ **Carta de renuncia:** Documento en el que el trabajador comunica a la empresa su dimisión al puesto de trabajo que ocupa.
- ❖ **Certificado de trabajo:** Es un documento que el empleador entrega al trabajador, de manera obligatoria, dentro de las 48 horas posteriores de haber concluido el vínculo laboral.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P03	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 3 de 4

❖ **Exámenes de Retiro:** Examen médico que se realiza cuando un trabajador concluye su relación laboral con la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE S.R.L. con el fin de determinar su estado de salud actual y evaluar si existe algún problema de salud relacionado con la exposición en el trabajo.

❖ **Liquidación:** Es el pago que se entrega al colaborador una vez que su relación con la empresa ha concluido. Hace referencia a un tipo de indemnización que la empresa está obligada a dar al trabajador siempre y cuando las causas de la cesión de la relación laboral sean ajenas al empleado a su desempeño. Es decir, que el concepto de liquidación se relaciona con la compensación que recibe el trabajador cuando las relaciones laborales cesan por causas ajenas al empleado, suele recibirse por un despido improcedente o por un despido por causas objetivas.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Gerente General:

- ✓ Aprueba el presente procedimiento y asegurar el cumplimiento del mismo.
- ✓ Realiza el seguimiento al proceso en sus distintas etapas.
- ✓ Da el visto bueno para la desvinculación de algún colaborador dentro de la empresa.

### 5.2. Jefe de Recursos Humanos:

- ✓ Asegura que se cumpla el presente procedimiento.
- ✓ Coordina la realización del examen médico de retiro para el trabajador que se está desvinculando de la organización.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P03	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 4 de 4

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1. Desvinculación laboral	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Por decisión del colaborador</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se dará cuando el colaborador presente una carta de renuncia o decida ya no renovar contrato.</li> </ul> </li> <li>✚ <b>Por decisión del empleador</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Se dará cuando el empleador decida retirar al colaborador de la empresa por las siguientes razones:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por reducción de alcance o término de operaciones.</li> <li>○ Causas indicadas en el reglamento interno de trabajo.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• En caso la desvinculación se dé por esta última causa, el jefe inmediato debe elaborar un informe con la <b>Carta de Desvinculación Laboral (AC-RH-P01-F06)</b> para sustentar su decisión, la cual debe contar con aprobación del Gerente General según corresponda, el cual debe ser remitido a la jefatura de recursos humanos.</li> <li>• Coordinar la realización del examen médico de retiro, al término de la relación laboral.</li> <li>• Emitir certificado de trabajo y la liquidación respectiva.</li> </ul>

## 7. REGISTROS/ANEXOS

- ❖ **AC-RH-P03-F06** Carta de Desvinculación Laboral.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>CARTA DE DESVINCULACIÓN LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P03-F06	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 1
Elaborado: Coordinador del SIG	Revisado: Jefe Recursos Humanos	Aprobado: Alta Dirección

(Ciudad, Día, mes y año)

Señor:

**(Nombre del colaborador)**

Presente:

**REF. INDICAR MOTIVO DE CESE SEGÚN PROCEDIMIENTO**

De nuestra consideración

Que, habiéndose desempeñado como trabajador(a) de nuestra empresa **ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL**, con RUC. 20604122415, desde el **(día, mes y año de ingreso)**, con el cargo de **(Cargo del colaborador)**. Le comunicamos que muy a nuestro pesar, hemos tomado la decisión de dar por terminado el vínculo laboral con su persona, por lo que se cese definitivo es el día **(Fecha de Cese del colaborador)**.

Lo expuesto, está bajo amparo de lo estipulado en el **(Decreto Supremo N° 003-97-TR, Artículo 16, Ley de Productividad y Competitividad Laboral – Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728)**.

Agradeceré, acercarse a nuestras oficinas (lugar donde labora) para recabar su liquidación de beneficios sociales.

Agradeciéndole por los servicios prestados saludamos a Ud. Atentamente.

Atentamente,

---

**Jhoel Díaz**  
*Jefe Recursos Humanos*

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

**ANEXO 5: Procedimiento de prevención y sanción contra actos de discriminación referente al VIH y sida en el centro de trabajo**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 11

VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	OBSERVACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Jessenia Cabrera	Jhoel Díaz	Antonio Díaz
<b>Coordinador del SIG</b>	<b>Jefe Recursos Humanos</b>	<b>Alta Dirección</b>
		
Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022

El presente documento al ser impreso, pasará a ser COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 2 de 11

### 1. OBJETIVOS

- Prevenir y Sancionar los actos o conductas discriminatorias frente al o los trabajadores real o supuestamente infectados o afectados con el VIH y SIDA.
- Proteger al real o supuesto infectado o afectado con el VIH y SIDA, de los actos de discriminación cometidos dentro del ámbito laboral.
- Inculcar a los trabajadores una cultura de prevención del VIH y SIDA, para que a su vez informen y capaciten a sus familiares sobre los riesgos y formas de transmisión de VIH y SIDA y las formas de prevenir esta enfermedad.
- Establecer programas de prevención del VIH y SIDA.

### 2. FINALIDAD

Normar el procedimiento e implementar acciones que permitan erradicar todo tipo de rechazo, estigma o acto discriminatorio contra la persona real o supuestamente infectada por el VIH y SIDA. Así como, establecer un ambiente de trabajo sano que facilite y garantice una salud física y mental óptima con programas de prevención de todo tipo de enfermedades, incluyendo el VIH y SIDA, a fin de lograr el desarrollo normal de las funciones de los trabajadores.

### 3. BASE LEGAL

- ✓ Constitución Política del Perú de 1993.
- ✓ Resolución Ministerial N° 376-2008-TR, de 28 de noviembre de 2008, Medidas Nacionales Frente al VIH y SIDA en el Lugar de Trabajo.
- ✓ Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo (Decreto Supremo N° 019-2006-TR).
- ✓ Reglamento de la Ley N° 26626 (Decreto Supremo N° 004-97-SA), referido al logro de objetivos del Plan Nacional Contra sida.
- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada el 10 de diciembre de 1948, aprobada por Resolución Legislativa N° 13282 de 19 de diciembre de 1959.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 3 de 11

- ✓ Decreto Supremo N° 003-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- ✓ Ley N° 28983, Ley Marco de Igualdad de Oportunidades.
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo (propio de la empresa).

#### 4. ALCANCE

El presente Procedimiento es aplicable a todo el personal de la empresa, que labore bajo cualquier modalidad contractual, incluido al personal que tengan convenio con la empresa para realizar prácticas pre profesionales y profesionales o cualquier otro convenio de formación profesional.

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

##### 5.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos del presente procedimiento, se tendrá en consideración el siguiente glosario de términos:

- **VIH:** Es el virus de inmunodeficiencia humana que debilita el sistema inmunológico del cuerpo y que, en el último término, ocasiona el SIDA.
- **SIDA:** Se designa al síndrome de inmunodeficiencia adquirida, que engloba una serie de vicisitudes calificadas a menudo de infecciones y tipos de cáncer y para los cuales no hay actualmente curación posible.
- **Persona VIH-Positiva:** Persona que vive con el VIH, portadora del virus.
- **Normas de bioseguridad:** Conjunto de medidas preventivas reconocidas internacionalmente orientadas a proteger la salud y la seguridad del personal y su entorno.
- **Lugar de trabajo:** La expresión "lugar de trabajo" abarca todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o adonde tienen que acudir por razón de su trabajo y que se hallen bajo el control directo o indirecto del empleador.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 4 de 11

- **Profilaxis post exposición (PPE):** Es una respuesta médica de emergencia que puede utilizarse para proteger al personal expuesto al VIH, que consiste en una medicación, pruebas de laboratorio y asesoramiento. Normalmente la PPE debe iniciarse entre 2 y 24 horas después de la posible exposición al VIH (y no más tarde de 48-72 horas), y tiene una duración de 30 días.
- **Prueba del VIH:** (Puede ser diagnóstica) el paciente presenta síntomas atribuibles al VIH o tiene una enfermedad asociada al VIH, como tuberculosis, o puede ser una recomendación de rutina a una persona asintomática.
- **Discriminación:** Todo tipo de acto físico, verbal o escrito, realizada por el empleador u otros trabajadores, que afecten la dignidad o integridad de un trabajador en razón a su condición de persona con VIH/SIDA, especialmente aquellos actos destinados a segregar o diferenciar de forma injustificada a dicho personal.
- **ITS:** Infecciones de Transmisión Sexual.
- **MTPE:** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- **OIT:** Organización Internacional del Trabajo.
- **PVV:** Persona(s) que vive(n) con el VIH.
- **Portador:** Persona que tiene en su organismo un microorganismo o una enfermedad.
- **Reclamo o Queja:** Procedimiento por el cual el trabajador da a conocer a la autoridad correspondiente de los actos de discriminación que sufrió dentro del centro laboral.
- **Reclamante o Quejoso:** Trabajador que se siente afectado por actos de discriminación.
- **Reclamado o Quejado:** Trabajador que realiza los actos o presuntos actos de discriminación.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 5 de 11

## 5.2. ¿QUÉ ES EL VIH?

El VIH (virus de la inmunodeficiencia humana) es un virus que ataca el sistema inmunitario del cuerpo.

El VIH ocasiona el SIDA (síndrome de inmunodeficiencia adquirida) y, además, interfiere con la capacidad del cuerpo de combatir infecciones.

El virus se puede transmitir mediante el contacto con la sangre, el semen o los fluidos vaginales infectados.

Al cabo de pocas semanas de la infección con el VIH, pueden aparecer síntomas como fiebre, dolor de garganta y fatiga. Luego, la enfermedad suele ser asintomática hasta que se convierte en SIDA. Los síntomas incluyen pérdida de peso, fiebre o sudores nocturnos, infecciones recurrentes y fatiga.

No hay en la actualidad una cura eficaz, una vez que se contrae el VIH, se lo tiene de por vida, pero la observancia estricta de la terapia antirretroviral puede disminuir significativamente el progreso de la enfermedad y evitar infecciones y complicaciones secundarias.

## 5.3. ¿CÓMO SE PROPAGA EL VIH?

Las vías de transmisión comprobadas son pocas y bien definidas, las cuales abarcan:

- Relaciones sexuales vaginales, anales u orales, entre personas del mismo o diferente sexo sin protección. El paso del virus en las relaciones sexuales se realiza a través de las lesiones o heridas microscópicas que se producen durante la penetración y otras prácticas sexuales, por donde los fluidos de quien tiene el virus ingresan al cuerpo de la pareja. El 90% de las transmisiones de VIH se producen por vía sexual.
- De la persona gestante al hijo durante el embarazo, el parto y la lactancia. Es la principal vía de transmisión del VIH en niños. De no recibir el tratamiento y atención médica adecuada, una persona con VIH tiene un 30% de posibilidades de dar a luz a un bebé con VIH. Con tratamiento y atención médica, el riesgo de transmisión del virus al bebé es casi nulo.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 6 de 11

- Transfusión de sangre no controlada ni analizada.
- Contacto con sangre al compartir jeringas o cánulas para el uso de drogas o cualquier otro elemento cortante o punzante.

#### 5.4. ¿CÓMO NO SE TRANSMITE EL VIH?

Tan importante como saber de qué manera se transmite el virus, es saber qué conductas o prácticas no lo hacen. No transmite el virus:

- El dar la mano, besar o abrazar.
- Practicar deportes.
- Compartir duchas o piscinas e intercambiar ropa con personas con VIH.
- Toser o estornudar.
- Relacionarse socialmente y laboralmente con las personas.
- Compartir la vajilla o los mismos servicios higiénicos
- Usar baños para lavarse las manos o utilizar duchas para bañarse.
- La picadura de un mosquito o insecto.
- Quien recibe una transfusión de sangre debidamente controlada, no corre riesgos. La Ley Nacional de sida exige el control de toda sangre a transfundir.

Todo procedimiento que incluya riesgo de corte o punción (pinchazo) debe ser efectuado con material descartable o esterilizado.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que las personas que han sido infectadas, son portadoras del VIH toda la vida y pueden transmitir el virus a otras personas si no cumplen con el cuidado conveniente.

#### 5.5. ¿CÓMO PUEDO PREVENIR EL CONTAGIO CON EL VIH?

- **Via sexual:** Con el uso del preservativo de manera correcta y consistente, es decir, durante toda la relación sexual ya sea vaginal, anal u oral. Cualquier otro método anticonceptivo no previene el VIH.
- **Via sanguínea:** Evitando el contacto con sangre. Para eso, es necesario no intercambiar o compartir agujas ni jeringas. Verificando que la sangre que sea utilizada en transfusiones haya sido debidamente analizada para detectar el VIH.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 7 de 11

- **Via perinatal o vertical:** Se previene controlando los embarazos. Se recomienda que toda mujer embarazada se realice el análisis de VIH durante el primer trimestre. Si el resultado es positivo, se debe comenzar el tratamiento, seguir las indicaciones médicas y suspender la lactancia materna. Así, las posibilidades de transmitir el virus al bebé son casi nulas.

### 5.6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., tiene la obligación de:

- ✓ Promover el desarrollo e implementación de políticas de programas sobre VIH y SIDA, dentro de la empresa.
- ✓ Ejecutar acciones permanentes para prevenir y controlar la progresión del VIH y SIDA.
- ✓ Proteger los derechos laborales de los trabajadores que hayan sido discriminados por estar real o supuestamente infectados o afectados con el VIH y SIDA.
- ✓ Implementar las medidas necesarias que garanticen la seguridad y salud en el trabajo, para la protección de los trabajadores en torno al VIH y SIDA.
- ✓ Brindar talleres informativos y educativos en relación a las medidas frente al VIH y SIDA y el presente procedimiento.
- ✓ Mantener la reserva y confidencialidad de los procedimientos hasta después de finalizado el procedimiento.

### 5.7. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

La empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., establecerá las siguientes medidas de prevención:

- a) Campañas o programas de información y capacitación en materia de prevención y atención del VIH y SIDA, para lo cual se apoyará, cuando sea necesario, en instituciones de salud que brinden charlas a los trabajadores.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 8 de 11

- b) Suministrará información relevante sobre la propagación e infección del VIH y SIDA y las formas de prevención.
- c) En las campañas o programas de información, se hará hincapié en los comportamientos de alto riesgo a consecuencia de los cuales, algunos trabajadores se ven expuestos al VIH y SIDA; en los métodos de reducción de riesgos; en oportunidades de diagnóstico y tratamiento y, demás que considere la entidad.
- d) En caso algún trabajador se encuentre expuesto al riesgo de contraer el VIH y SIDA, la entidad cumplirá con observar las normas de bioseguridad y de profilaxis post exposición.

#### **5.8. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES**

- ✓ Derecho a mantener en reserva su condición de salud, en cuanto al trabajador o la persona a ser contratada sea real o supuestamente infectada o afectada con el VIH y SIDA.
- ✓ Derecho a desempeñarse libremente en su ámbito laboral.
- ✓ Derecho a la no discriminación por su condición de salud.
- ✓ Derecho a interponer un reclamo por actos de discriminación en contra de un trabajador que tenga la condición de infectado o afectado con el VIH y SIDA, y que este sea atendido de acuerdo al debido proceso.
- ✓ Derecho a ser protegido por la condición de infectado o afectado con el VIH y SIDA dentro del ámbito laboral.
- ✓ Derecho a que se le brinden la información necesaria con respecto al VIH y SIDA.
- ✓ Derecho a un trabajo digno, entre otros derechos que emanen de la Constitución Política, La Ley y el presente procedimiento.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 9 de 11

### 5.9. MEDIDAS APLICABLES AL TRABAJADOR Y AL FUTURO TRABAJADOR A CONTRATAR EN LA EMPRESA

La empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., adoptará medidas que garanticen el apoyo y asistencia a sus trabajadores infectados o afectados por el VIH/SIDA, obligándose a:

- No solicitar pruebas, ni reconocimientos médicos relativos al VIH y SIDA, al momento de contratar a los trabajadores, durante la relación laboral o como requisito para la continuidad en el trabajo.
- Velar porque no haya discriminación, ni rechazo (estigmatización) alguno en el trabajo, basado en una infección por el VIH real o supuesta.
- Se considerará nulo el despido que tenga como sustento la condición de persona con VIH y SIDA del trabajador, así como todo acto dentro de la relación laboral fundado en dicha condición.
- Las pruebas respecto al descarte del contagio de la enfermedad del VIH y SIDA, son enteramente voluntarias por parte del trabajador, las mismas que serán realizadas por cualquier institución o laboratorio médico que no tenga ninguna vinculación con la empresa, las que mantendrán la confidencialidad de los resultados de las mencionadas pruebas.

## 6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 6.1. Procedimiento para Interponer un reclamo o queja

- ❖ El trabajador/a que se sienta afectado o dañado con actos de discriminación por encontrarse real o supuestamente infectado o afectado con VIH y SIDA, podrá presentar su queja o reclamo de manera verbal o escrita, y debe ser dirigida al Jefe de Recursos Humanos. La queja debe probar de forma razonable, la existencia de actos discriminatorios para el inicio del trámite, dentro de un plazo de 15 días naturales desde la comisión del hecho materia de queja o reclamo.

#### a) Contenido de la Queja

La queja deberá contener lo siguiente:

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 10 de 11

- Nombre del quejado o de su representante según sea el caso.
- Nombre del quejoso o de su representante según sea el caso.
- Descripción de los hechos materia de queja: Narración de los hechos, circunstancias, nombre de las personas que presenciaron el acto discriminatorio (con el permiso de éstas), el día y la fecha y otros datos de relevancia.
- Medios de prueba que acrediten lo dicho en la queja.
- Firma del o la presunta víctima de discriminación.

#### **6.2. Mecanismos de Protección al presuntamente afectado con los actos de discriminación**

- ❖ Asistencia médica o psicológica según sea el caso, de acuerdo a las posibilidades de la empresa.

#### **6.3. Sanciones**

- ❖ Las sanciones que se pueden imponer al acusado, según la gravedad de la conducta, son: amonestación verbal o escrita, suspensión o despido.
- ❖ En caso el acusado o el supuesto discriminado violaran la disposición de confidencialidad al que se hace referencia en el presente documento, esta falta será considerada como falta grave y podrá ser sancionada incluso con el despido.
- ❖ El MTPE, dentro del ámbito de su competencia fiscaliza el cumplimiento de las disposiciones de la presente norma. En caso de incumplimiento impone las sanciones de acuerdo a Ley, sin perjuicio de las acciones judiciales civiles, laborales, contencioso administrativas o penales a las que tuviera derecho la persona afectada.
- ❖ Incurrir en actos de discriminación contra el trabajador/a o trabajadores que tengan real o supuestamente VIH y SIDA, es una falta laboral, según lo establece La Norma en concordancia con el Reglamento del Decreto Legislativo 728, el Reglamento interno de la empresa y el presente procedimiento.

El Jefe de Recursos Humanos, una vez que acoja la queja tendrá 2 días para notificar al trabajador/a que cometió los actos o presuntos actos de discriminación.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN CONTRA LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN REFERENTE AL VIH Y SIDA EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	
	Código: AC-RH-P04	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 11 de 11

El Quejado una vez que sea notificado válidamente, tendrá un plazo de 5 días hábiles, para contestar la queja, quien utilizará los medios probatorios permitidos por ley y lo que sean adecuados para su defensa. La notificación será enviada a la dirección que haya consignado en su hoja de vida o de acuerdo a su ficha RENIEC, según sea el caso. A través de una Carta Notariada u otro que considere pertinente el empleador.

El Jefe de Recursos Humanos, tendrá la obligación de notificar inmediatamente con la contestación de la queja a la presunta víctima de discriminación. El Jefe de Recursos Humanos realizará las investigaciones correspondientes dentro de un plazo no mayor a los 15 días hábiles, para lo cual se servirá de solicitar a la presunta víctima de los medios que acrediten su queja, en caso no hayan sido presentadas. Sin necesidad de ser imprescindible dichos medios para ser aceptada su queja.

En caso alguna de las partes apele se tendrá 3 días para que interpongan dicho recurso ante Gerencia de Administración, quien solicitará los medios probatorios pertinentes y que no se hayan actuado.

Finalmente, el Jefe de Recursos Humanos o la Gerencia de Administración, dispondrá de 7 días hábiles para emitir resolución motivada, la que pondrá fin a dicho procedimiento.

## 7. DISPOSICIONES FINALES

La empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., implementará programas y dictará charlas a los trabajadores sobre VIH y SIDA, destinadas a prevenir y controlar su progresión, proteger los derechos laborales, erradicar rechazo, estigma y discriminación de las personas real o supuestamente VIH positivas.

La empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., brindará el apoyo necesario a los trabajadores que hayan desarrollado SIDA y que, como consecuencia de dicha enfermedad, de conformidad con la normatividad vigente, califiquen para obtener una pensión de invalidez. Dicho apoyo estará orientado a facilitar todos los documentos requeridos, así como proporcionar la información del caso, con el objeto que el trabajador realice sus trámites ante la ONP o AFP, a efectos de obtener la respectiva pensión de invalidez.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

**ANEXO 6: Procedimiento para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el centro laboral**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 1 de 18

VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	OBSERVACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Jessenia Cabrera	Jhoel Díaz	Antonio Díaz
<b>Coordinador del SIG</b>	<b>Jefe Recursos Humanos</b>	<b>Alta Dirección</b>
		
Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022	Fecha: 19/09/2022

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 2 de 18

### 1. OBJETIVO

Identificar, Prevenir y Sancionar los actos o conductas de hostigamiento sexual dentro del ámbito laboral cometidos por el personal de la empresa sin distinción de su nivel o grado de jerarquía, así como del tipo de contrato que tenga con la empresa.

Orientar a los trabajadores de la empresa para que puedan entender qué es un acto de hostigamiento sexual y de qué manera pueden interponer una denuncia por actos de este tipo, en caso sean víctimas o testigos de los mismos.

Identificar conductas que califican como actos de hostigamiento sexual y, de ser el caso, facilitar la presentación de denuncias o quejas por estos actos.

### 2. FINALIDAD

Normar el procedimiento, así como establecer las acciones, procedimientos y responsabilidades de los órganos administrativos, para la aplicación de mecanismos de prevención y sanción del hostigamiento sexual. Así como, garantizar una investigación reservada, confidencial, imparcial, eficaz, cumpliendo con el debido proceso.

### 3. BASE LEGAL

- ✓ Constitución Política del Perú.
- ✓ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- ✓ Ley N° 29430, Ley que modifica la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- ✓ Decreto Supremo N° 010-2003-MIMDES, Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- ✓ Decreto Supremo N° 003-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- ✓ Ley N° 28806, Ley General de Inspección de Trabajo.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 3 de 18

- ✓ Decreto Supremo N° 019-2006-TR, Reglamento de la Ley General de Inspección de Trabajo.
- ✓ Ley N° 28983, Ley Marco de Igualdad de Oportunidades.
- ✓ Ley N° 27337, Código de los Niños y Adolescentes.
- ✓ Guía para prevenir el Hostigamiento Sexual en el ámbito laboral, de marzo de 2011.
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo (propio de la empresa).

#### 4. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todo el personal de la empresa, que labore bajo cualquier modalidad contractual, incluido a personal que tengan convenio con la empresa para realizar prácticas pre profesionales y profesionales o cualquier otro convenio de formación profesional.

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

##### 5.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de lo dispuesto en el presente procedimiento, se utilizarán los siguientes términos:

- ❖ **Hostigamiento Sexual Típico o Chantaje Sexual:** Conducta física o verbal reiterada de naturaleza sexual o sexista no deseada o rechazada, realizada por una o más personas que se aprovechan de una posición de autoridad o jerarquía o cualquier otra situación ventajosa, en contra de otra u otras, quienes rechazan estas conductas por considerar que afectan su dignidad, así como sus derechos fundamentales. Estos actos de hostigamiento sexual; se pueden dar de hombre a mujer, de mujer a hombre, de hombre a hombre o mujer a mujer.
- ❖ **Hostigamiento Sexual Ambiental:** Conducta física o verbal reiterada de carácter sexual o sexista de una o más personas hacia otra u otras con prescindencia de jerarquía, estamento grado o cargo, función, nivel remunerativo o análogo creando un clima de intimidación, humillación u hostilidad.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 4 de 18

- ❖ **Relación de Autoridad o Jerarquía:** Se refiere a todo vínculo o relación existente, que nace de un nivel, grado o rango superior frente a la otra u otras dentro de la empresa. Existiendo de por medio una situación ventajosa frente a la otra u otras. Tal como pudiese ser de un Gerente, socio, accionista personal de confianza, representante hasta el propio empleador.
  
- ❖ **Relación con Prescendencia de Jerarquía:** Se refiere a que no existe una relación de autoridad ni jerarquía entre una parte o partes y la otra u otras, por el contrario, puede ser una relación de una a más personas con el mismo nivel jerárquico dentro de la empresa e incluso de personas que tienen alguna relación con la empresa de forma eventual temporal o permanente fuera del establecimiento de trabajo, tales como: un cliente, un proveedor, un tercero en relación a la empresa u otras similares.
  
- ❖ **Situación Ventajosa:** Se produce en una relación donde no existe una posición de autoridad atribuida, pero si existe un poder que pueda influenciar entre una persona sobre la otra u otras, aun cuando las personas involucradas en los actos de hostigamiento sexual, sean del mismo nivel o grado de jerarquía.
  
- ❖ **Falsa queja:** Aquella queja de hostigamiento sexual declarada infundada por resolución firme y en la que quede acreditada la mala fe del denunciante/demandante.
  
- ❖ **Colaborador / Trabajador:** Toda persona natural que mantiene relación de dependencia o vínculo con la empresa, independientemente del cargo o puesto que ocupe en la misma, debiendo incluirse en este concepto a los accionistas, directores, gerentes y jefes, contratados bajo modalidades formativas laborales, entre otros.
  
- ❖ **Conducta de naturaleza sexual:** Comportamientos o actos físicos, verbales, gestuales u otros de connotación sexual tales como: comentarios e insinuaciones, observaciones o miradas lascivas, exhibición o exposición de material pornográfico, tocamientos, roces o acercamientos corporales, exigencias o proposiciones sexuales, contacto virtual, entre otras de similar naturaleza.
  
- ❖ **Conducta sexista:** Comportamientos o actos que promueven o refuerzan estereotipos en los cuales las mujeres y los hombres tienen

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 5 de 18

atributos, roles o espacios propios que suponen la subordinación de un sexo o género respecto del otro.

- ❖ **Espacio laboral:** Conjunto de aspectos que conforman un ambiente de trabajo, en el cual es posible desarrollar diversas actividades laborales y sociales, puede ser presencial o virtual.
- ❖ **Hostigado/a:** Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que es víctima de hostigamiento sexual.
- ❖ **Hostigador/a:** Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que realiza uno o más actos de hostigamiento sexual.
- ❖ **Queja o denuncia:** Acción mediante la cual una persona pone en conocimiento, de forma verbal o escrita, hechos que presuntamente constituyen actos de hostigamiento sexual, con el objeto de que se realicen las acciones de investigación y sanción que correspondan.
- ❖ **Quejado/a o denunciado/a:** Persona contra la que se presenta la queja o denuncia por hostigamiento sexual.
- ❖ **Quejoso/a o denunciante:** Persona que presenta la queja o denuncia por hostigamiento sexual.

## 5.2. ¿QUÉ ES EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL?

El hostigamiento sexual es una forma de violencia que se configura a través de una conducta de naturaleza sexual o sexista que no es deseada por la persona contra la que se dirige y que puede crear un ambiente intimidatorio, hostil o humillante; o afectar la actividad o situación laboral:

- **Forma de violencia:** Se trata de una forma de violencia porque genera consecuencias psicológicas en la víctima que podrían afectar sus relaciones laborales y su desempeño. Asimismo, se considera como violencia de género (aun cuando no se da únicamente contra mujeres) porque promueve estereotipos que marcan y limitan los comportamientos de hombres y mujeres.
- **Naturaleza sexual o sexista:** Supone una conducta de contenido sexual, así como una sexista al promover o reforzar estereotipos en los que hombres y mujeres tienen atributos o roles específicos sustentados únicamente en su género.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 6 de 18

- No es deseada: No es una conducta bienvenida, deseada ni mucho menos promovida por la persona contra la cual se dirige. Esto no tiene que ser explícito, las personas pueden manifestar que no desean una conducta de este tipo retirando la mirada, alejándose o incluso quedándose en silencio sin que ello implique otorgar consentimiento.
- Puede alterar la situación laboral de la víctima: Puede afectar las demás relaciones laborales de la víctima y generar incluso que disminuya su desempeño laboral debido a la agresión sufrida.
- Puede crear un ambiente intimidatorio, hostil o humillante para la víctima: La víctima puede dejar de sentirse cómoda en el ambiente laboral debido a la agresión sufrida e incluso esto puede afectar a los demás miembros de la Empresa al afectar la armonía que debe existir en un ambiente laboral.

El hostigamiento sexual se presenta a partir de la primera conducta, no es necesario que haya reiteración, aun cuando ello se toma en cuenta para determinar la gravedad de la conducta y la sanción aplicable, de ser el caso.

No es necesario un rechazo explícito por parte de la víctima para que se configure el hostigamiento sexual y que éste pueda ser denunciado. La víctima puede tener temor de manifestar este rechazo por miedo de ser maltratada, despedida, recibir tratos hostiles, entre otros supuestos, por lo que este rechazo expreso no es requerido para la configuración de acto de hostigamiento sexual.

### 5.3. ¿ENTRE QUIÉNES PUEDE PRESENTAR EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL?

El hostigamiento sexual se da entre personas que comparten espacios en un entorno laboral. No es necesario que el hostigador sea jefe o superior de la víctima, puede ser una persona con su mismo cargo o incluso un cargo menor.

### 5.4. ¿CUÁNDO SE PUEDE PRESENTAR EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL?

El hostigamiento sexual se puede producir durante o fuera de la jornada de trabajo y dentro o fuera del lugar de trabajo.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 7 de 18

**5.5. ¿CUÁLES SON LAS MANIFESTACIONES DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL?**

El hostigamiento sexual puede manifestarse por medio de los siguientes comportamientos:

- a) Promesa implícita o expresa a la víctima de un trato preferente o beneficioso respecto a su situación actual o futura a cambio de favores sexuales.
- b) Amenazas mediante las cuales se exija en forma implícita o explícita una conducta no deseada por la víctima, que atente o agravie su dignidad.
- c) Uso de términos de naturaleza o connotación sexual o sexista (escritos o verbales), insinuaciones sexuales, proposiciones sexuales, gestos obscenos o exhibición a través de cualquier medio de imágenes de contenido sexual, que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima.
- d) Acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas por la víctima.
- e) Trato ofensivo u hostil por el rechazo de las conductas señaladas previamente.
- f) Solicitud de fotografías, audios o videos de contenido inapropiado, así como comunicaciones inapropiadas vía redes sociales.
- g) Otras conductas de acuerdo al concepto descrito en los artículos precedentes, tales como escritos o mensajes con contenido sexual o sexistas, exposiciones indecentes con contenido sexual y ofensivos, bromas obscenas, preguntas, chistes o piropos con contenido sexual o sexista, llamadas telefónicas de contenido sexual, proposiciones para citas con quien ha rechazado tales solicitudes, comentarios de contenido sexual o de la vida sexual de las personas agraviadas, mostrar o enviar dibujos, grafitis, fotos, revistas o calendarios con contenido sexual u otros actos de similar naturaleza.

Estas manifestaciones son solo referenciales, pueden existir otras prácticas posibles de ser consideradas como de hostigamiento sexual.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 8 de 18

La gravedad de estas conductas se evaluará según el nivel de afectación psicológica u orgánica de la persona agraviada. Asimismo, ésta aumentará si la conducta es reiterada o si se concurren dos o más actos de hostigamiento sexual de los antes mencionados.

#### **5.6. ELEMENTOS IMPRESCINDIBLES CONSTITUTIVOS DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

Se entenderá que un trabajador es objeto de acoso sexual en su empleo cuando el empleador, un representante de éste o un superior jerárquico del afectado, le solicite verbal o de manera gesticular relaciones sexuales, contacto sexual o cualquier otra forma de actividad sexual que conlleve una promesa implícita o expresa de otorgarle un tratamiento preferencial en el empleo o una amenaza implícita o expresa de infringirle un tratamiento perjudicial.

Para que una conducta pueda ser calificada como un acto de hostigamiento sexual deberá presentar las siguientes características:

- ✓ Que exista una relación de autoridad o dependencia, o jerarquía o situación ventajosa entre el supuesto hostigado y el hostigador.
- ✓ Que sea un acto de carácter sexual, ya sean actos físicos, verbales o escritos.
- ✓ Que el acto no sea deseado o consentido de modo evidente por el supuesto hostigado.
- ✓ Que la conducta hostigadora sea utilizada para chantajear al trabajador en las decisiones relativas al empleo o en la continuación del mismo, ascensos, salario, etc.

#### **5.7. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE DETECTAR Y DENUNCIAR EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL?**

El hostigamiento sexual, al ser una forma de violencia, es una situación muy peligrosa para la víctima al generar consecuencias psicológicas (depresión, ansiedad, falta de motivación, entre otras), fisiológicas (dolores de cabeza, náuseas, dificultad para dormir, entre otras), así como efectos en el trabajo (ausentismo, mal clima laboral, baja productividad, entre otros).

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 9 de 18

Por ello, es muy importante que los trabajadores puedan detectar estas situaciones, como víctimas o terceros, y que las denuncien oportunamente para que la Empresa pueda investigar y sancionar, evitando así que se sigan produciendo los actos de hostigamiento sexual o se generen nuevos.

### 5.8. PRINCIPIOS GENERALES

El presente procedimiento se rige por los siguientes principios generales:

- a) **Principio de dignidad y defensa de la persona:** Las autoridades y toda persona involucrada en la prevención y sanción del hostigamiento sexual deben actuar teniendo en cuenta que la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.
- b) **Principio de gozar de un ambiente saludable y armonioso:** Toda persona tiene el derecho de ejercer sus actividades laborales, educativas, formativas o de similar naturaleza en un ambiente sano y seguro, de tal forma que pueda preservar su salud, física y mental, y su desarrollo y desempeño profesional.
- c) **Principio de igualdad y no discriminación por razones de género:** Se debe garantizar la igualdad entre las personas, independiente de su sexo o género.
- d) **Principio de respeto de la integridad personal:** Toda persona involucrada en la prevención y sanción del hostigamiento sexual debe garantizar el respeto de la integridad física, psíquica y moral de las partes involucradas.
- e) **Principio de intervención inmediata y oportuna:** Toda persona involucrada en la prevención y sanción del hostigamiento sexual debe intervenir en forma oportuna, disponiendo de manera inmediata la ejecución de medidas de prevención de actos de hostigamiento sexual, así como las medidas de protección de las víctimas.
- f) **Principio de confidencialidad:** La información contenida en los procedimientos de investigación de hostigamiento sexual tiene carácter confidencial, por lo que nadie puede brindar o difundir información.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 10 de 18

- g) **Principio del debido procedimiento:** Los/as participantes en los procedimientos de investigación del hostigamiento sexual, gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento.
- h) **Principio de impulso de oficio:** Todas las personas involucradas en la investigación y sanción del hostigamiento sexual deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos, así como la obtención de pruebas, que resulten convenientes para el esclarecimiento de los hechos y la resolución del procedimiento.
- i) **Principio de informalismo:** Todas las personas involucradas en la investigación y sanción del hostigamiento sexual deben interpretar las normas contenidas en la Legislación Aplicable de forma más favorable a la admisión y decisión final de la queja o denuncia; sin afectar los derechos e intereses de los/las quejosos/as o denunciadores y quejados/as o denunciados/as, por exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento.
- j) **Principio de celeridad:** Todas las personas involucradas en la investigación y sanción del hostigamiento sexual deben ajustar su actuación de tal modo que se eviten actuaciones procesales que dificulten el desarrollo del procedimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en los plazos legalmente establecidos.
- k) **Principio de interés superior del niño, niña y adolescente:** Todas las personas involucradas en la investigación y sanción del hostigamiento sexual deben priorizar el interés superior de las niñas, niños y adolescentes, en todas las medidas que los afecten directa o indirectamente.
- l) **Principio de no revictimización:** Las personas involucradas en el proceso de investigación deben adoptar todas las medidas necesarias en el marco de la Constitución Política del Perú y los Tratados Internacionales para evitar que la víctima de hostigamiento sexual sea revictimizada.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 11 de 18

## 6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Con la finalidad de mantener un ambiente laboral adecuado y de informar a los colaboradores acerca de temas relacionados al hostigamiento sexual, la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE, se obliga a:

- a) Realizar campañas de sensibilización o capacitaciones periódicas a todos los colaboradores sobre las normas de prevención del hostigamiento y acoso de cualquier tipo. Una será obligatoria al inicio de la relación laboral, formativa, contractual u otra relación de autoridad o dependencia. Y otra, de periodicidad anual, específicamente dirigida al área de Recursos Humanos y a los miembros del Comité de Intervención frente al hostigamiento sexual y demás involucrados en la investigación y sanción.
- b) Difundir periódicamente la información que permita identificar conductas de hostigamiento sexual y sanciones aplicables.
- c) Difundir de manera pública y visible los canales de atención de quejas o denuncias, colocar a disposición los formatos para presentar la queja y la información básica del procedimiento.
- d) Es obligación del empleador informar al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sobre los procedimientos instaurados por hostigamiento sexual y de ser el caso sobre las sanciones impuestas, dentro de los 30 días calendario siguientes, contado desde la fecha de la resolución final del procedimiento.
- e) Reparar los perjuicios laborales ocasionados al hostigado y adoptar las medidas necesarias para que cesen las represalias ejercidas por el hostigador.

Asimismo, la Oficina de Recursos Humanos de acuerdo a sus atribuciones y competencias se encargará de lo siguiente:

- a) Crear y mantener actualizada una base de datos, que registrará la relación del personal que hayan incurrido en hostigamiento sexual probado, es decir que haya sido sancionado por dicha conducta. El cual se mantendrá en total confidencialidad.
- b) Comunicar a todo el personal de la institución y aquellas personas que se incorporen a estas, sobre la existencia de un procedimiento de prevención y sanción del hostigamiento sexual, brindando información completa, accesible y comprensible.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 12 de 18

- c) Realizar campañas de identificación, prevención y difusión de no a las prácticas de Hostigamiento Sexual en el ámbito laboral.
- d) Realizar talleres y conferencias relacionadas a la Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, a fin de sensibilizar y cambiar las ideas adversas a las buenas costumbres y la moral, en relación al hostigamiento sexual, de determinados grupos de personas.
- e) Orientar a la víctima o presunta víctima sobre el trámite de su queja.

## 7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. Procedimiento Para Interponer la Queja

**7.1.1.** La queja será presentada por el hostigado, de manera verbal o por escrito, ante el Jefe de Recursos Humanos o quien haga sus veces, en un plazo no mayor a los 30 días calendarios posteriores al último acto constitutivo de hostigamiento sexual.

Si la queja fuese contra el Jefe del Área de Recursos Humanos o quien haga sus veces, la queja se interpondrá ante el Área de mayor jerarquía. En caso de que la queja fuese contra el empleador, accionista, socio u otro de igual rango o de jerarquía superior al nivel del hostigado, este puede optar por solicitar el cese de la hostilidad o la indemnización correspondiente, dando por concluido el contrato de trabajo, de conformidad con el art. 35° del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo 003-97-TR. En este caso no es obligatoria la comunicación al empleador por cese de Hostilidad, según el art. 30 ° de la misma norma.

El Procedimiento de cese de hostilidad; el trabajador podrá presentar una queja, de acuerdo al procedimiento interno de la empresa.

#### A. Contenido de la Queja

- o Identificación del presunto/a hostigado/a: Nombre completo, cargo que desempeña, función que realiza y vínculo laboral con el quejado.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 13 de 18

- Identificación del presunto/a hostigador/a: Nombre completo, cargo que desempeña, y vínculo laboral con el quejado.
- Narración de los hechos materia de queja: La que deberá contener las supuestas manifestaciones de hostigamiento sexual, circunstancias, el tiempo durante el que ha sido supuestamente hostigado sexualmente, la última fecha en la que fue hostigado/a y el lugar.
- Medios de prueba que acrediten el hostigamiento sexual.
- Pedido de medida cautelar si lo considerase necesario el presunto hostigado o quejoso.
- El quejoso deberá probar de lo que acusa al presunto hostigador, al punto de crear una duda razonable a su favor para que la queja sea admitida a trámite.
- En el caso en que el quejoso tenga un representante a efecto de que actúe en su nombre durante la investigación, será necesario establecer su identificación, no siendo indispensable para que la queja sea admitida a trámite, puesto que, lo puede accionar el propio afectado.

#### **B. Medios Probatorios**

Corresponde al quejoso probar el hostigamiento sexual, adjuntando para ello los medios probatorios correspondientes, pudiendo ser estos solicitados de oficio por el Jefe de Recursos Humanos o quienes hagan sus veces.

Los Medios Probatorios a presentar son:

- Declaración de testigos.
- Documentos públicos o privados.
- Grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto telefónico, mensajes de voz, fotografías, objetos, cintas de grabaciones, dibujos u otros similares.
- Pericias psicológicas, psiquiátricas forenses, grafo técnicas, análisis biológicos, químicos, entre otros.
- Cualquier otro medio probatorio que cree convicción o certeza de los hechos materia de queja.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 14 de 18

- 7.1.2. El Jefe de Recursos Humanos o la autoridad de mayor jerarquía, correrá traslado inmediatamente de la queja al quejado dentro del tercer día útil de presentado, el cual se hará a través de una carta notarial u otro medio que sirva para dar a conocer del hecho presuntamente cometido.
- 7.1.3. El quejado cuenta con 5 días útiles para presentar sus descargos, adjuntando los medios de prueba que considere idóneos para su defensa, y le sean permitidas por Ley y por el presente procedimiento.
- 7.1.4. Las pruebas a ser utilizadas podrán ser las establecidas en la Ley y por el presente procedimiento. Pudiendo ser presentadas hasta antes de que se emita la resolución final.
- 7.1.5. El Jefe de Recursos Humanos o la autoridad de mayor jerarquía, correrá traslado de la contestación al quejoso, quien además pondrá en conocimiento de ambas partes todos los documentos que estos presenten durante la investigación, así como se pondrá en conocimiento, todos los actos realizados dentro del procedimiento.
- 7.1.6. El Jefe de recursos Humanos o la autoridad de mayor jerarquía, cuenta con 10 días hábiles para realizar las investigaciones que considere necesarias a fin de determinar el acto de hostigamiento sexual, de acuerdo a los criterios establecidos en la Ley y en el presente procedimiento.
- 7.1.7. El Jefe de Recursos Humanos o la autoridad de mayor jerarquía podrá imponer medidas cautelares durante el tiempo que dure la investigación, además podrá imponer medidas de protección para la presunta víctima, a fin de evitar se continúe con los actos de hostilidad.

Estas medidas cautelares podrán ser:

- ✓ Rotación o separación física del presunto hostigador/a.
- ✓ Suspensión del presunto hostigador/a.
- ✓ Rotación del presunto/a víctima, a su solicitud.
- ✓ Solicitar ante la Gobernación el otorgamiento de garantías personales para la presunta víctima y su familia. Lo que implica una serie de medidas tales como: impedimento de

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 15 de 18

acercarse a la presunta víctima, cese de los actos de Hostigamiento sexual, prohibición de tomar represalias en contra del quejoso/a e incluso de su entorno familiar, entre otras medidas que considerase el gobernador.

Ello con el fin de evitar se continúen con los actos de hostigamiento sexual, que afectan el desempeño de la presunta víctima dentro de su ámbito laboral y familiar. En caso de que no se diera estas medidas la presunta víctima se encontraría en un plano de indefensión; lo que le causaría bajo rendimiento en sus labores tanto dentro de la empresa como en su ámbito familiar, problemas psicológicos, problemas de salud entre otros, que deriven del presunto hostigamiento.

Asimismo, por su parte la empresa podrá brindar protección a la presunta víctima a través de la gestión del Jefe de Recursos Humanos, quien dispondrá las medidas de protección correspondientes:

- ❖ Se brinde asistencia psicológica al presunto hostigado/a, es más se deberá de garantizar la integridad física, psíquica y/o moral (de acuerdo a las posibilidades de la empresa, si la empresa contase con el departamento o área de psicología o con una psicóloga externa a efecto de brindar el apoyo correspondiente a la presunta víctima).
- ❖ Otras medidas que la empresa considere pertinentes aplicar.

**7.1.8.** El Jefe de Recursos Humanos o la autoridad de mayor Jerarquía, contará con 5 días hábiles para emitir una resolución motivada que ponga fin al procedimiento.

**7.1.9.** Las sanciones serán establecidas de acuerdo a la gravedad del hostigamiento sexual, una vez que estas se hayan determinado, para ello se impondrán las siguientes sanciones: La amonestación verbal o por escrito, suspensión o despido.

En el hipotético caso en que la queja recaiga sobre una autoridad de mayor jerarquía, el procedimiento interno no resulta aplicable, siendo que el trabajador podrá interponer su demanda por cese de hostilidad ante la autoridad competente, en concordancia con el literal a) del art.35 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 16 de 18

En el caso que la queja del que se siente hostigado/a no sea atendido y no se dé el trámite correspondiente, deja a la víctima o presunta víctima en una situación de desamparo, provocando que los actos de hostilidad continúen o se agraven, sin embargo, la víctima o presunta víctima podrá accionar en vía legal el cese de la hostilidad, en atención a la norma preestablecida.

### **7.2. Reserva del Proceso de Investigación**

La queja interpuesta por el presunto Hostigado, así como todo el procedimiento de investigación, tiene calidad de reserva y de confidencialidad. Es decir, no puede ser divulgado. La publicidad procede sólo para la resolución o decisión final.

### **7.3. Procedimiento Para Solicitar una Indemnización**

En atención al artículo 8 de la Ley, el trabajador/a que se sienta víctima de hostigamiento sexual tiene la potestad de accionar el cese de la hostilidad o de dar por terminado el contrato de trabajo y solicitar al juez el pago de una indemnización por parte del empleador, independientemente de los beneficios sociales que le correspondan, de acuerdo a lo establecido el artículo 38 del Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad.

Para tales efectos, el hostigamiento sexual será considerado como acto de hostilidad pasible de despido, conforme al artículo 30 del Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

En caso de que se considerase, fundada la demanda, se dispondrá al pago de la correspondiente indemnización de acuerdo a lo establecido en la Ley y al presente procedimiento.

### **7.4. Derechos de los Trabajadores Sancionados**

Los trabajadores sancionados con despido por acto de hostigamiento sexual tienen expedito su derecho a interponer una demanda de nulidad de despido o de pago de indemnización por despido arbitrario, sujetándose a lo dispuesto por los artículos 29 y 35 del Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 17 de 18

### 7.5. Plazo de Caducidad

El plazo para presentar la queja o demanda por cese de hostilidad o pago de indemnización por despido arbitrario es de 30 días naturales, contados a partir del día siguiente de producido el último acto de hostigamiento o inicio del mismo, conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

### 7.6. Falsa Queja

La queja o demanda de hostigamiento sexual es declarada infundada por resolución firme, la persona a quien se le imputan los hechos en la queja o demanda, tiene expedito su derecho a interponer judicialmente las acciones pertinentes. En este caso, el supuesto hostigado queda obligado a pagar la indemnización que fije el Juez respectivo.

#### 7.6.1. Consecuencias de la Falsa Queja

El empleador, por el mérito de sentencia firme que declare infundada la queja o demanda de hostigamiento, puede resolver justificadamente el contrato de trabajo con el trabajador.

### 7.7. Intervención de la Inspección de Trabajo frente al Hostigamiento Sexual

La Dirección de Inspección de Trabajo y La superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), interviene siempre y cuando lo solicitase el propio hostigado interponiendo la denuncia correspondiente, sobre Hostigamiento Sexual en el ámbito laboral.

Los actos de hostigamiento Sexual son considerados faltas muy graves en materia de relaciones laborales, según, el art. 25º del Reglamento de la Ley 28806 Ley General de Inspección de Trabajo. La Inspección de Trabajo sancionará bajo las siguientes circunstancias:

- ✓ Cuando el que cometió el hostigamiento sexual, sean trabajadores de confianza o directivos o de igual o superior jerarquía.
- ✓ Por no haber adoptado medidas de prevención en el ámbito laboral.
- ✓ Por no dar trámite a la queja puesta en conocimiento de la autoridad correspondiente dentro de la empresa.

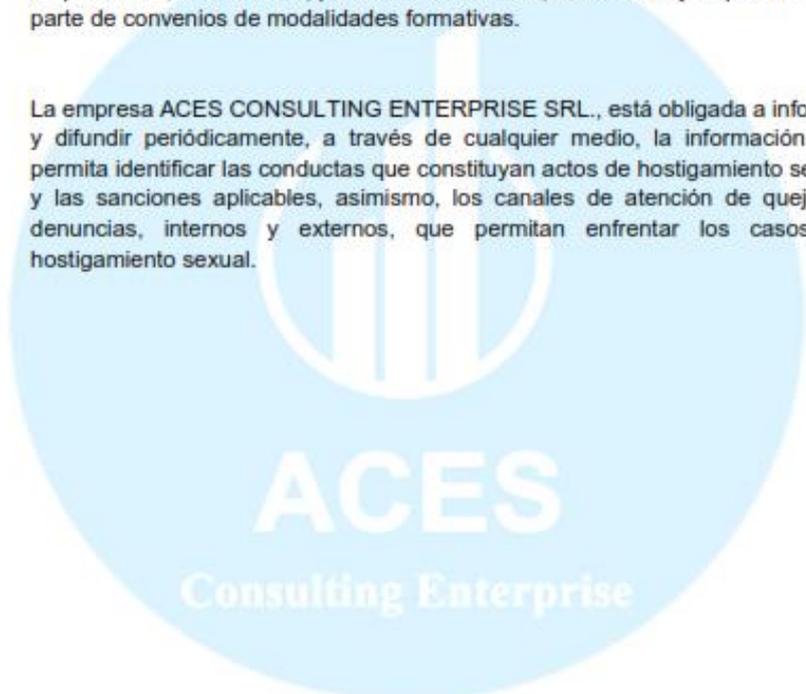
El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL CENTRO LABORAL</b>	
	Código: AC-RH-P05	Versión: 01
	Fecha: 19/09/2022	Página 18 de 18

## 8. DISPOSICIONES FINALES

La empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., ha elaborado el presente procedimiento específico para la investigación y sanción frente a casos de hostigamiento sexual, de conformidad a las definiciones, principios, enfoques, medidas de protección, plazos, responsabilidades, entre otros criterios, descritos en la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción de Hostigamiento Sexual, siendo los lineamientos establecidos en el presente documento de carácter obligatorio para todos trabajadores de la empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., incluyendo, pero sin limitarse, a los trabajadores, empleadores, funcionarios, personal de dirección, accionistas y a quienes sean parte de convenios de modalidades formativas.

La empresa ACES CONSULTING ENTERPRISE SRL., está obligada a informar y difundir periódicamente, a través de cualquier medio, la información que permita identificar las conductas que constituyan actos de hostigamiento sexual y las sanciones aplicables, asimismo, los canales de atención de quejas o denuncias, internos y externos, que permitan enfrentar los casos de hostigamiento sexual.



El presente documento al ser impreso, pasará a ser **COPIA NO CONTROLADA**

## ANEXO 7: Carta de aprobación de los procedimientos y formatos de la Gestión de Recursos Humanos por la Gerencia General de la empresa ACES CONSULTING.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CARTA Nº 033-2022-ACESRL**

SRTA. JESSENIA IVETTE CABRERA BAUTISTA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DR. JHOEL OMAR DÍAZ MALAVER  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

**ASUNTO: APROBACION DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Presente. -

De mi especial consideración.

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de informarle que el Dr. Jhoel Díaz Malaver – Jefe de recursos humanos - ha revisado y ha dado su visto bueno a los procedimientos del proceso de recursos humanos con su respectiva codificación y versión. Por tal motivo, se procede con la aprobación formal. Dichos procedimientos deben de entrar en vigencia a partir del siguiente día hábil de emitida la presente carta. Favor difundir con las áreas involucradas para su aplicación.

Procedimiento	Código	Versión
Procedimiento de reclutamiento, selección, contratación, inducción, y capacitación de personal.	AC-RH-P01	01
Procedimiento de evaluación de la eficacia y desempeño laboral.	AC-RH-P02	01
Procedimiento de desvinculación laboral.	AC-RH-P03	01
Procedimiento de prevención y sanción contra actos de discriminación referente al VIH y sida.	AC-RH-P04	01
Procedimiento para la prevención y sanción del hostigamiento sexual.	AC-RH-P05	01

Sin más me despido, agradecido por la atención prestada.

Cajamarca, 19 de setiembre de 2022

Atentamente,



Antonio Díaz Malaver  
Gerente General



www.grupoaces.pe  
antonio.diaz@grupoaces.pe

RUC: 20604122415  
956793272  
Av. El Maestro 397 - Cajamarca