

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 1 de 5	
Procedimiento: Solución de conflictos	Código: MPEE0208P	Versión: 01

Objetivo

Establecer las actividades necesarias para la solución de conflictos entre APS y ARS por la prestación de servicios internos.

Alcance

El procedimiento inicia desde el registro de un conflicto hasta la documentación de los acuerdos realizados entre las APS y ARS. Aplica a todos los procesos de prestación de servicios internos de la Empresa

Términos y definiciones

ACUERDO DE SERVICIOS: Es el documento que contiene las especificaciones de los servicios a prestar y las tarifas a transferir por cada concepto. Es el marco de referencia que permite que el área prestadora de servicio APS y ARS mantengan una buena relación de cliente - proveedor.

ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIO (APS); Son aquellas áreas dentro de la Empresa que dan soporte técnico, logístico y administrativo a otras áreas de la Empresa.

ÁREAS RECEPTORAS DE SERVICIO (ARS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que requieren servicios internos de las áreas prestadoras de servicios para poder desempeñar eficientemente sus funciones. Son la principal instancia de control de los acuerdos de servicios compartidos.

Normatividad

- Decreto 1599 de 2005 Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Departamento Administrativo de la Función Pública

Políticas Generales y de Operación

- El procedimiento tiene en cuenta los lineamientos definidos en el Manual de políticas de Servicios Compartidos y el Plan General Estratégico de la Empresa.
- Se debe tener en cuenta que toda diferencia o conflicto deberá solucionarse siguiendo las debidas instancias creadas para tal efecto.
- Las decisiones sobre la solución de un conflicto se deberán tomar con equidad.
- La solución de un conflicto siempre será una actividad encaminada a retroalimentar el esquema de prestación de servicios internos con el objetivo único de definir para el futuro mejoras en la prestación de los servicios.
- Cada vez que se de tratamiento a un conflicto se debe elaborar una Ayuda de Memoria

Elaboró: María Lucila Ramos López – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 21/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 2 de 5	
Procedimiento: Solución de conflictos	Código: MPEE0208P	Versión: 01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. REGISTRAR EL CONFLICTO			
<p>1.1 Registra en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio, el conflicto presentado entre las APS y ARS si se presenta el conflicto.</p> <p>Si se requiere, la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, interactúan para lograr una conciliación interna del conflicto, ya sea para aplicar la solución adoptada anteriormente o determinar una nueva solución.</p> <p>Se debe tener en cuenta que la solución no debe ir en contra del Esquema de Servicios Compartidos o sus políticas.</p>		Directores, planificadores o profesionales de APS y ARS	MPFD0801F05 Ayuda de memoria
<p>1.2 Programa y desarrolla una reunión para conciliar internamente entre APS y ARS, se deberá diligenciar el formato de ayuda de memoria en el cual se especifique el conflicto presentado y la solución acordada, de igual forma si no se llega a un acuerdo debe quedar plasmado en el formato.</p>		Directores de APS y ARS	
<p>1.2 Asiste a la reunión como moderador y mediador. Además deberá diligenciar el formato de ayuda de memoria en el cual se especifique el conflicto presentado y la solución acordada, de igual forma si no se llega a un acuerdo debe quedar plasmado en el formato.</p>		Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFD0801F05 Ayuda de memoria
<p>1.3 Anexa las ayudas de memoria resultado de las reuniones de solución de conflictos; al conflicto creado en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio, para servir de soporte a las decisiones adoptadas.</p>		Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos o profesionales de la APS	MPFD0801F05 Ayuda de memoria
2. VERIFICAR SI EL CONFLICTO ESTÁ DOCUMENTADO			
<p>2.1, Verifica periódicamente si los conflictos están documentados en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio; si se logró una conciliación entre APS y ARS</p>		Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFD0801F05 Ayuda de memoria

Elaboró: María Lucila Ramos López – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 21/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 3 de 5	
Procedimiento: Solución de conflictos	Código: MPEE0208P	Versión: 01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
2.2 Anexa la ayuda de memoria donde conste la solución acordada; si el conflicto está registrado pero no documentado, o documentar la solución acordada.		Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFD0801F05 Ayuda de memoria
2.3 Cerrar el conflicto, una vez se cumplan los compromisos acordados en la Ayuda de Memoria.	Conflicto documentado	Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFD0801F05 Ayuda de memoria"
3. REVISAR CONFLICTO E INTERACTUAR CON LA GERENCIA CORPORATIVA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL PARA CONCILIAR SEGUNDA INSTANCIA			
3.1. Cuando el conflicto no se puede conciliar entre la APS y la ARS implicadas, revisar el caso y proponer una solución que sea aceptada por las partes;		Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	
3.2 Asiste como asesores en la solución del conflicto, de igual forma serán los encargados de diligenciar el formato en el cual se especifique el conflicto presentado y la solución acordada		Director Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFD0801F05 Ayuda de memoria
3.3 Si el conflicto es solucionado Anexar la Ayuda de Memoria diligenciada con la solución adoptada en el conflicto registrado en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFD0801F05 Ayuda de memoria
3.4 Cerrar el conflicto, una vez se cumplan los compromisos acordados en la Ayuda de Memoria.	Conflicto con seguimiento en el Aplicativo de Acuerdo de Servicios	Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	MPFD0801F05 Ayuda de memoria
4. PRESENTAR A COMITÉ DE GERENCIA EL CONFLICTO Y POSIBLES SOLUCIONES TERCERA INSTANCIA			
4.1, Si el conflicto no se soluciona entre APS, ARS y la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, Hacer presentación a Comité Corporativo del conflicto y las posibles alternativas de solución definidas en la Actividad 3.		Director Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad,	

Elaboró: María Lucila Ramos López – Maria Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 21/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 4 de 5	
Procedimiento: Solución de conflictos	Código: MPEE0208P	Versión: 01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
		Gastos y Costos	
4.2 Presenta al Comité Corporativo el conflicto, con las posibles soluciones dadas. La información registrada en el aplicativo será el soporte para hacer la presentación ante el Comité. Se debe anexar la ayuda de memoria al conflicto y avance en la solución del conflicto en el Aplicativo de Acuerdos de Servicio.		Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	
5. EVALUAR Y DETERMINAR SOLUCIÓN			
5.1 Evalúa y determina la solución para el conflicto. Puede optar una de las soluciones presentadas o dar una solución nueva.	Acta de Comité Corporativo	Comité Corporativo	
5.2. Oficializa la decisión tomada para su implantación; mediante una comunicación por escrito.		Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	
5.3 Registra en el Aplicativo de Acuerdo de Servicios la decisión adoptada en Comité Corporativo.		Profesional Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
6. DETERMINAR IMPACTO DE LA SOLUCIÓN			
6.1 Hace un análisis detallado de la solución dada al conflicto y determinar cómo ésta impacta el Esquema de Servicios Compartidos.		Director Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
6.2 Determina, si es necesario presentar los cambios a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Planeamiento y Control para que dependiendo del impacto se deba escalar nuevamente a Comité Corporativo		Director Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
7. ACTUALIZAR DOCUMENTOS DEL ESQUEMA DE SERVICIOS			
7.1 Actualiza la documentación que se vio afectada por la solución, dicha documentación puede ser: - El Acuerdo Modelo de Servicios	Documentación actualizada	Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos	El Acuerdo Modelo de Servicios - El Manual de Políticas de

Elaboró: María Lucila Ramos López – María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 21/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION - PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 5 de 5	
Procedimiento: Solución de conflictos	Código: MPEE0208P	Versión: 01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> - El Manual de Políticas de Servicios Compartidos - Los Procesos y su documentación - Las Estructuras Parametrizadas en el Sistema Integrado de Información Empresarial SIIE (SAP) - Informes. 		y Costos	Servicios Compartidos <ul style="list-style-type: none"> - Los Procesos y su documentación - Las Estructuras Parametrizadas en SAP/R3 - Los Manuales de Lineamientos Generales - Informes.
8. DIVULGAR MODIFICACIONES			
8.1 Envía a los Directores de las APS y de las ARS los documentos actualizados, una vez realizadas las actualizaciones a la documentación.		Director Planeamiento y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
8.2 Registra en el Aplicativo de Servicios Compartidos las soluciones adoptadas y cerrar el conflicto.		Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	
8.3 Asesora a las APS y ARS sobre los cambios adoptados para el correcto funcionamiento del Esquema de Servicios Compartidos.		Profesional Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	

Elaboró: María Lucila Ramos López – Maria Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 21/12/2017