

CIRCULAR INFORMATIVA
ACUERDOS DE SERVICIO – GESTIÓN HUMANA

Neiva, 24 de julio de 2026

PARA: TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA.
DE: GESTIÓN HUMANA

Asunto: Lineamientos de atención y tiempos de respuesta en solicitudes a la dependencia de Gestión Humana.

Con el fin de mejorar la eficiencia, trazabilidad y claridad en la atención de los requerimientos relacionados con la gestión del talento humano de las distintas áreas, se establecen los siguientes acuerdos de servicio y tiempos de respuesta por parte de la dependencia de GESTIÓN HUMANA. Estos lineamientos tienen como objetivo garantizar una gestión oportuna y ordenada de las solicitudes.

1. Canales de comunicación

Toda solicitud se recibe al correo electrónico coord.gestionhumana@leonaguilera.com para la radicación de novedades se establecen los siguientes correos electrónicos así:

Tipo de novedad	Correo que recibe solicitud	Enviar con copia
Ingreso de personal	coord.gestionhumana@leonaguilera.com	aux.gestionhumana@leonaguilera.com
Retiros de personal	coord.gestionhumana@leonaguilera.com	aux.gestionhumana@leonaguilera.com
Vacaciones	coord.gestionhumana@leonaguilera.com	aux.gestionhumana@leonaguilera.com
Certificados de incapacidad, licencia de maternidad y paternidad	coord.gestionhumana@leonaguilera.com	asist.gestionhumana@leonaguilera.com
Solicitudes de permisos, licencias remuneradas/no remuneradas, calamidad domestica	coord.gestionhumana@leonaguilera.com	aux.gestionhumana@leonaguilera.com
Radicación de horas extras	asist.gestionhumana@leonaguilera.com	coord.gestionhumana@leonaguilera.com

2. Tiempos de Respuesta Estándar

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA Y/O PLAZO MAXIMO DE RADICACIÓN	OBSERVACIONES
Requisición de personal – contratación de personal	15 a 20 días hábiles.	Deben anexar el formato de requisición debidamente firmado por el directivo del área, con este formato se inicia el proceso de publicación de vacante y reclutamiento para contratar de 15 a 20 días hábiles.

Fechas de ingreso de personal	De lunes a jueves, excepto la última semana del mes.	Los ingresos de personal se realizan de lunes a jueves, viernes y sábados no se ingresa trabajadores, tener en cuenta que la ultima semana del mes no se tramitan ingresos.
Respuesta a solicitudes de vacaciones	Mínimo 5 días antes de la fecha de inicio del disfrute de las vacaciones.	Las vacaciones deberán solicitarlas al jefe inmediato mínimo 15 días antes del inicio del disfrute, una vez aprobadas las remiten vía correo electrónico y se dará respuesta a la solicitud indicando días a disfrutar y periodo.
Creación de perfil y/o cargo nuevo dentro de la empresa	20 días hábiles.	Se crea un perfil y cargo nuevo en la empresa, cuando se tenga la información sobre el objetivo del cargo, esta información remitirla al correo este documento se conciliará con el directivo del área que lo solicitó y finalmente se incluirá en nuestros manuales de funciones.
Atención de solicitudes de certificados laborales	Máximo 3 días hábiles.	Solicitar mediante correo electrónico indicando si se requiere sin salario o de acuerdo a la norma.
Solicitud de inicio de procesos disciplinarios	De 2 a 3 días hábiles.	Para iniciar proceso disciplinario es importante que remitan al correo electrónico informe de lo acontecido y posibles pruebas, la citación se realizará de 2 a 3 días hábiles siguiente a la solicitud.
Elaboración de llamados de atención	De 3 a 4 días hábiles.	Para elaborar llamado de atención es importante que remitan al correo electrónico informe de lo acontecido el llamado de atención se realizará de 3 a 4 días hábiles siguiente a la solicitud.
Respuesta a solicitudes de aprobación de retiro de cesantías	Se contesta semanalmente entre jueves y viernes.	Se recibe la solicitud hasta los miércoles de cada semana al correo electrónico, con el formato correspondiente y los documentos requeridos según el caso. Se aclara que la ultima semana del mes no se tramitan solicitudes.

Gastos de viaje	Solicitar 2 días antes del viaje programado.	Enviar el formato de solicitud anticipo gastos de viaje, debidamente diligenciado y firmado por el solicitante y el jefe inmediato, el formato lo deben remitir al correo asist.gestionhumana@leonaguilera.com con copia a coord.gestionhumana@leonaguilera.com mínimo 2 días antes del inicio del viaje, debido a que se da trámite con el área contable y tesorería para el pago correspondiente.
Radicación de horas extras	Se reciben hasta el día 12 de cada mes.	Las horas extras se deben enviar en las planillas correspondientes y se reciben hasta el día 12 de cada mes, para poder pagarlas en la nómina del mes vigente.
Comisiones de ventas	Se reciben hasta el 22 de cada mes	Las comisiones de ventas se reciben una vez revisadas por el contador hasta el 22 de cada mes para pagar en la nómina del mes vigente.

3. Responsabilidades del Área Solicitante

- Proveer información clara, completa y documentos necesarios desde el inicio.
- Respetar los tiempos establecidos, salvo en situaciones excepcionales y justificadas.

Agradecemos su colaboración y comprensión en la adherencia del presente acuerdo de servicio con el fin de mantener una comunicación eficiente entre las áreas

Cordialmente,

Ana Isabel Rojas Cabrera

Ana Isabel Rojas Cabrera

Coordinadora Gestión Humana

V.B. Directora administrativa y financiera – Lina María Escobar.