



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012
Código: PSP-JS
Pág. 1 de 10

1. OBJETO

Este procedimiento contiene los pasos a seguir para realizar la selección de personal en Andina de Seguridad del Valle Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal de aspirantes que deseen ingresar a laborar a Andina de Seguridad del Valle Ltda., tanto a cargos de tipo operativo como administrativo, permite además iniciar la etapa de identificación del personal.

3. DEFINICIONES

- Evaluación Psicotécnica: Pruebas encaminadas a medir las competencias, aptitudes, actitudes y rasgos de personalidad de los aspirantes a ingresar a la Empresa.
- Rapport: Tipo de relación o de ambiente que se establece en una entrevista.
- Staff: equipo de trabajo perteneciente a una sección o departamento específico.
- Stock: reserva o banco de datos.

4. RESPONSABILIDADES

Este procedimiento es llevado a cabo por el Jefe de Selección y Desarrollo y/o Director de agencia el cual debe y tener experiencia laboral previa en este tipo de actividades.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 9001:2008
OHSAS 18001
BASC
RUC 2010
ISO 28000

6. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento se inicia con la requisición del personal a todo nivel (administrativo u operativo). En el caso de aspirantes a cargos operativos (guardas de seguridad, supervisores, escoltas), estos deben cumplir con la reglamentación vigente en el tema de formación en seguridad determinada por la superintendencia; dicha



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012

Código: PSP-JS

Pág. 2 de 10

formación debe haberse realizado en escuelas debidamente autorizada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

7. CONTENIDO O DESARROLLO

La selección de personal es el mecanismo a través del cual se elige entre los candidatos existentes, aquellos más adecuados a los cargos vacantes en la organización, con miras a mantener la eficiencia y el desempeño del personal. Durante este proceso se realiza una comparación y evaluación entre los requerimientos del cargo con las características de los candidatos.

7.1. Requisición de Personal

El objetivo de este proceso es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

Esta se inicia cuando en la organización existe la necesidad de cubrir una vacante.

El reclutamiento se inicia por medio de un Gerente o Director de la empresa a través de la solicitud de personal. Esta requisición se relaciona en el formato FRP-DT "Requisición de Personal". (Ver Anexo 1), el cual únicamente se diligencia para el cubrimiento de cargos operativos.

El responsable de la selección es el departamento de Talento Humano.

Los mecanismos que se utilizan para reclutar incluyen las fuentes internas y externas y por línea administrativa:

7.1.1. Fuentes Internas: corresponde a la consulta de fuentes de información para promoción dentro de la organización, se tiene en cuenta los siguientes datos de cada empleado:

7.1.1.1 Datos Generales

7.1.1.2. Educación

7.1.1.3. Experiencia

7.1.1.4. Evaluaciones

7.1.1.5. Capacitación (Cursos de Profesionalización, Seminarios)

7.1.1.6. Proyecciones

7.1.1.7. Méritos y reconocimientos

7.1.2. Fuentes Externas: Se utiliza el banco de personal para ingresos (Es responsabilidad del Director de Talento Humano y Jefe de Selección y



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012

Código: PSP-JS

Pág. 3 de 10

Desarrollo y de los Directores de Agencia tener un stock de hojas de vida actualizadas y responder con inmediatez para cubrir ciertos cargos si las circunstancias así lo exigen) o se reciben personalmente mediante:

- 7.1.2.1. Recomendación.
- 7.1.2.2. Avisos Clasificados.
- 7.1.2.3. Agencias de Empleo.
- 7.1.2.4. Reintegro.
- 7.1.2.5. Solicitud directa del interesado.

Las hojas de vida y los procesos de los aspirantes son analizados por el Jefe de Selección y Desarrollo y el Director de Talento Humano.

7.1.3. Por Línea Administrativa (en este caso Talento Humano asesora).

Para realizar este análisis se comparan las exigencias del cargo con las respuestas de los aspirantes a la hoja de vida. Realizando un estudio comparativo entre estas y los requerimientos y funciones del cargo y del grupo ocupacional al cual va a pertenecer.

7.2. Recepción de Hojas de Vida

La recepción de Hojas de Vida es realiza por el Director de Talento Humano, Jefe de Selección y Desarrollo en Cali y Agencias y los Directores de Agencia quienes ejecutan la preselección de aspirantes con base en la hoja de vida.

7.3. Preselección con base en la Hoja de Vida

Para esta etapa se tiene en cuenta el perfil básico para el cargo en el cual se ha presentado la vacante (Ver Anexo 2 Perfiles de cargos operativos). Las personas que no cumplan con los requisitos básicos son descartadas del proceso; los aspirantes seleccionados continúan el proceso con el Jefe de Selección y Desarrollo para el proceso correspondiente.

7.3.2. Proceso de Evaluación

Una vez los candidatos han sido preseleccionados, entran al proceso evaluativo, el cual está orientado a comprobar si los candidatos presenta las competencias, capacidades motivacionales, intelectuales y de aptitud necesarias para el cargo al que aspiran, esta actividad consta de los siguientes pasos:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012

Código: PSP-JS

Pág. 4 de 10

7.3.2.1. Citación a Pruebas

Las pruebas psicotécnicas se aplican a grupos entre 5 y 60 personas en un aula especialmente acondicionada en las instalaciones de la empresa. En el caso de las Agencias dichas pruebas son aplicadas por el respectivo Director de Agencia o Jefe de Selección quien está previamente entrenado para ejecutar esta tarea; las pruebas son enviadas a la sede principal para su respectiva calificación. Antes de comenzar los exámenes los aspirantes deben llenar un formato FSE-JL “Solicitud de Empleo” con sus datos personales (Ver Anexo 3).

7.3.2.2. Aplicación de las Pruebas

Este proceso tiene una duración de 3 a 4 horas, las pruebas son aplicadas por el Director de Talento Humano y el Jefe de Selección y Desarrollo; las pruebas deben ser las mismas para Cali y las agencias.

Si por necesidad del servicio se presenta una requisición de personal de forma urgente se tienen en cuenta únicamente los resultados de las pruebas para la selección de los aspirantes a ingresar (procesos tales como la referenciación y la visita domiciliaria se efectúan durante el periodo de prueba).

Del resultado de las pruebas psicotécnicas se produce el informe de Evaluación Psicotécnico, del cual se deja evidencia en el formato FEP-JL (Ver Anexos 4 y 5).

7.3.3. Entrevista Psicológica

Luego de las pruebas psicotécnicas, el siguiente paso en el proceso de selección es la “Entrevista Psicológica”. Su realización se efectúa siguiendo el Formato FEN-JL “Informe de Entrevista Psicológica” (Ver Anexo 6).

Este proceso es un sistema de comunicación que está integrado por cinco elementos básicos :

7.3.3.1. La Fuente: corresponde al candidato. Este tiene características de personalidad, limitaciones, hábitos, estilo de inducción, problemáticas, anécdotas de diverso tipo. Aquí es donde se origina el mensaje.

7.3.3.2. El Transmisor: Vínculo o “Rapport” establecido entre el candidato y el entrevistador, como el mensaje se verbaliza, gestualiza y expresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012

Código: PSP-JS

Pág. 5 de 10

7.3.3.3. El Canal: Palabras (muy importantes) y los gestos.

7.3.3.4. Instrumento para descifrar: Esta es la manera como los participantes en la entrevista interpretan y decodifican la información de acuerdo a sus propias experiencias.

7.3.3.5. El destino: A quién pretende transmitir el mensaje; este sigue un conducto bidireccional.

La entrevista también está compuesta por cinco etapas:

- Preparación.
- Ambiente ("Rapport").
- Desarrollo.
- Cierre.
- Evaluación del candidato.

En la entrevista se abarcan los siguientes aspectos generales:

- **Datos Personales:** Nombre, Edad, Estado Civil, Profesión.
- **Contexto y Situación Actual:** a qué se dedica, cómo es su situación actualmente.
- **Educación y Formación Recibida:** incluye capacidad de expresión verbal, léxico, fluidez de discurso, anecdotario, preferencias y dificultades, debilidades, metas educativas, períodos escolares vacíos.
- **Experiencia Laboral:** resumen de experiencias laborales, verificar secuencias, motivos de retiro justificados, metas, debilidades, fortalezas, mayores logros.
- **Habilidades:** aptitudes, liderazgo, creatividad, iniciativa, manejo de autoridad, experiencia en el área, estilo de interacción, organización administración del tiempo, si requiere de supervisión alta, media o baja, habilidades a desarrollar, defectos, habilidades técnicas, personales, logros.
- **Auto-Concepto:** cómo se define, que opinión tiene de sí mismo, cualidades y defectos como persona, su niñez y adolescencia, formación en el hogar, concepción de la vida, religión.
- **Metas y Objetivos:** proyección de vida, que piensa, que va a ser de su vida en adelante, que debe hacer para cumplir con sus planes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012
Código: PSP-JS
Pág. 6 de 10

- **Control emocional:** Mal genio, agresividad, reacción frente a la presión, que es lo que más le disgusta, resolución de problemas personales y laborales.
- **Qué espera de un trabajo:** Expectativas del trabajo que busca.
- **Por qué razones debería contratarse:** razones por las cuales es apto para el trabajo al cual se presenta.
- **Qué actividades ha desempeñado:** para demostrar la capacidad en el cargo.
- **Condición familiar y tiempo libre:** tipo de relaciones intrafamiliares, tipo de familia, composición familiar, pautas de crianza, situación socioeconómica, hobbies, deportes, actividades sociales.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012

Código: PSP-JS

Pág. 7 de 10

A nivel competencias se abarca lo siguiente:

COMPETENCIA	PREGUNTAS	CONTENIDO ESPERADOS	CALIFICACION	
			S-N	%
DISCIPLINA	¿Qué entiende por disciplina?	Método de control.		C/U 25%
	¿Qué métodos correctivos utilizaría para sancionar una falta?	Llamados de atención, Suspensiones o Terminación de contrato.		
	¿Qué objeto tiene la definición de un procedimiento?	Modelo de ejecución de labores.		
	¿Qué es conducto regular?	Cadena jerárquica.		
HABILIDAD DE INTERACCION	¿Prefiere trabajar solo o en compañía? ¿Beneficios y perjuicios en la relación con otro?	Logra diferenciar la obtención de logros de manera independiente a la relación interpersonal.		C/U 50%
	¿Cómo logra conseguir una meta que dependa de la colaboración de otros?	Comunicación y colaboración.		
ADAPTABILIDAD	¿Alguna vez tuvo que hacerse cargo de alguna tarea nueva o diferente a la acostumbrada?	Tiempo de aceptación menor a una semana.		C/U 33%
	¿Cuénteme de alguna vez que tuvo que cambiar de escuela, trabajo o lugar de residencia	Métodos de adaptación.		
	¿Qué hizo usted para adaptarse a su nuevo entorno?			
	¿Cómo reacciona cuando usted tiene algo planeado y por alguna razón debe cambiarlo?	Aceptación de cambios de manera resolutive (no presenta barreras comportamentales al cambio).		
ACTITUD FRENTE AL SERVICIO	¿Por qué le interesa la seguridad?	Orientación vocacional (sentido de la seguridad en su crecimiento personal).		C/U 50%
	¿Qué ha hecho usted cuando ha recibido alguna reclamación de algún cliente insatisfecho?, ¿Cómo la maneja?	Solución y satisfacción del cliente (acercamiento, información, seguimiento)		
RETROALIMENTACION	¿Cómo motiva usted a sus colaboradores, tanto directos como indirectos?	Reconocimientos sociales o escritos.		C/U 33%
	¿Qué método utiliza?, Deme un ejemplo específico de ello.			
	¿Cómo comunica usted los objetivos de su compañía y/o departamento a sus colaboradores? Trate de ser lo más específico posible.	Comunicación de objetivos y planes.		
	¿Cuándo usted ha tenido que llamarle la atención a algún empleado por algo, cómo lo maneja?, ¿qué hizo usted?, ¿qué resultados obtuvo de ello?	Correctivos verbales o escritos.		
ORIENTACION AL RESULTADO	¿Si le asignan una tarea abrumadora, con límite de tiempo determinado, ¿Cómo elabora su estrategia para cumplir con el plazo?, ¿Cómo lo ha hecho?	Tiempo, contacto y resolución.		100%
AUTOCONTROL	¿Describa una situación laboral o académica más tensa que haya tenido que resolver?	Definición del problema, diálogo y negociación.		C/U 50%
	¿Qué hizo usted?, ¿cómo lo maneja exactamente?			
ANALISIS NUMERICO	¿Cuando tiene presiones en su trabajo o estudios y los problemas se amontonan ¿Qué ha hecho para resolverlos?	Definir prioridades y logro de objetivos.		C/U 50%
	¿Dentro de la estructura de un balance general cual considera que es la parte más relevante?	Activos, pasivos, patrimonio y notas contables.		
	¿Cuál es la diferencia entre contabilidad de causación y contabilidad de caja?	La contabilidad de causación me genera cuentas por pagar.		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012

Código: PSP-JS

Pág. 8 de 10

PLANEACION	¿Cuáles son las oportunidades y/o amenazas que usted a identificado para su empresa en los próximos años? ¿Cómo llegó a esa conclusión?	Detección de oportunidades y planes de cumplimiento.		C/U 50%
	¿Alguna vez a participado usted en algún proyecto estratégico para su Organización?, ¿Cuál fue su papel específico?, ¿Qué hizo usted?	Rol de líder o seguidor y participación activa.		
SENTIDO DE URGENCIA	¿Deme un ejemplo de una tarea especial, en algún trabajo o en la universidad, que le haya demandado un esfuerzo importante durante un largo período de tiempo, ¿cómo lo manejo?, ¿cuál fue el resultado?	Tiempo de ejecución VS tiempo de entrega.		C/U 50%
	¿Hábleme de alguna ocasión, en su trabajo o en sus estudios, en que ciertos hecho imprevistos lo hayan obligado a redistribuir su tiempo, ¿qué elementos tomó en cuenta para organizarse?, ¿cómo lo hizo?	Definición de tiempos, urgencias y resultados.		
ATENCION AL DETALLE	¿Características físicas del sitio de entrevista? ¿Ventanas, luces, asientos?	Reconocimiento del entorno.		C/U 50%
	¿Características físicas del entrevistador? ¿color ropapelo- estatura?	Reconocimiento de características del entrevistador.		
COMUNICACIÓN ESCRITA	¿Qué componentes abarca un texto?	Inicio, nudo y desenlace.		C/U 33%
	¿Qué enfoque metodológico utiliza para redactar un texto? ¿Por qué?	Convencimiento argumentativo.		
	¿Qué ventajas contiene diferente a otros métodos?	Permite validar la consecución de logros.		

7.3.4. Referenciación

Procedimiento que se utiliza para analizar o confirmar las referencias personales y laborales incluidas en la Hoja de Vida, se tiene principalmente en cuenta el concepto de los antiguos empleadores, historia disciplinaria, relaciones interpersonales, calidad de trabajo desempeñado, recomendaciones y motivos de retiro; eventualmente el Director de Talento Humano solicita a las entidades judiciales certificación del personal vinculado con la empresa. En las agencias esta labor es responsabilidad del Director. Este documento no será necesario de aplicar cuando exista uno ya diligenciado del mismo colaborador en un contrato anterior, no obstante el formato de evaluación de desempeño será un soporte para asumir la referencia del tiempo trabajador con Andina de Seguridad del Valle Ltda. Para la referenciación se utiliza el formato FVR-JL "Verificación de Referencia" (Ver Anexo 7), el desarrollo de esta actividad se profundiza en el Procedimiento PVD-DT "Validación Documental".



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012

Código: PSP-JS

Pág. 9 de 10

7.3.5. Entrega de informe de aspirantes aprobados

En este informe se incluyen las diferentes escalas de resultados que el aspirante obtuvo en las pruebas y en la entrevista psicológica. Solamente se entregan al Director de Talento Humano las hojas de vida de los aspirantes aprobados. El informe de resultado se presenta en el formato FEP-JL "Informe de Evaluación Psicotécnica" (Ver Anexo 5)

7.3.6. Entrevista con el Jefe Inmediato

Si el personal aprobado es aspirante a un cargo administrativo u operativo como: Director de Operaciones, Director de Agencia, Analista de riesgos, Jefe de Escoltas, Jefe de Seguridad Electrónica y Supervisores de Patrulla tiene posteriormente una entrevista con el jefe inmediato. En este momento se procede a diligenciar el formato FEJ-DT "Entrevista Personal Jefe Inmediato" (Ver Anexo 8) con el concepto del Jefe o de la persona que la efectúa.

7.3.7. Visita Domiciliaria

El fin principal de esta actividad es confirmar antes o después de la incorporación, la veracidad de las aseveraciones de los candidatos dadas a conocer en la empresa tanto a nivel verbal como escrito.

De acuerdo con el formato FVD-JL "Visita Domiciliaria" (Ver Anexo 9), se corrobora si en efecto el trabajador reside en el lugar donde informó en la empresa. Si las personas con las cuales dice convivir existen, cómo son las condiciones de vida y si éstas son afines con la historia laboral de la persona, si se percibe esfuerzo por progresar y si se observa inversión en su familia. Esta actividad es realizada por el Jefe de Selección y Desarrollo y en las agencias por el Director de Agencia o persona comisionada por él. Para el desarrollo de esta actividad se debe verificar el Instructivo IVD-DT "Visita Domiciliaria".

7.4. Solicitud de Documentos

Una vez la persona haya cumplido satisfactoriamente con todos los pasos del proceso y haya sido seleccionada, se le solicitan los documentos legales para ingreso. Dichos documentos se encuentran detallados en el Procedimiento PIP-DT "Incorporación de Personal".



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO Selección de Personal

Versión 6

Enero 15 de 2012
Código: PSP-JS
Pág. 10 de 10

8. ANEXOS

- Anexo 1: Formato FRP-DT “Requisición de Personal”
- Anexo 2: Perfiles de Cargos Operativos
- Anexo 3: Formato FSE-JL – “Solicitud de Empleo”
- Anexo 4: Pruebas Psicotécnicas
- Anexo 5: Formato FEP-JL – “Informe de Evaluación Psicotécnica”
- Anexo 6: Formato FIE-JL “Informe de Entrevista Psicológica”
- Anexo 7: Formato FVR-JL “Verificación de Referencias”
- Anexo 8: Formato FEJ-DT – “Entrevista Personal del Jefe Inmediato”
- Anexo 9: Formato FVD-JL – “Visita Domiciliaria”