



# PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

CODIGO: PR 02 – RH

FECHA DE VIGENCIA/ACTUALIZACIÓN: 20/07/2014

VERSIÓN: 07

## DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:

Modificación en los participantes del proceso, se agrega La auxiliar de talento humano.

ELABORO

APROBÓ

Coordinador de Calidad

Gerente

CESAR AUGUSTO ECHEVERRY GUZMÁN



## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 07

PAGINA: 1 DE 8

### 1.OBJETIVO

Vincular personal idóneo y gestionar la formación y ambiente laboral adecuados que garantice un servicio de vigilancia de alta calidad.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende las actividades establecidas por la Empresa para la vinculación, evaluación y capacitación del personal administrativo y operativo. Es válido tener en cuenta que este personal operativo (guardas de seguridad, Supervisores, escoltas de seguridad, supervisores de comunicaciones, asesor de comunicaciones) es catalogado como personal que labora en áreas críticas de la empresa - estándar **BASC**

### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente procedimiento se establece y aplica de acuerdo a la norma internacional ISO-9001:2008, especialmente los numerales 6.2 y 6.4 (Recursos Humanos y Ambiente de trabajo); Normatividad BASC: 2008, en especial los estándares 4.3.2, 4.3.6,- C-PAT: 3.a, 4, 4.a, 4.b, 4.c, 8, 8.a – Norma BASC- estándar 4.1, 4.2, 4.3, guía de buenas prácticas en seguridad (BASC), Decreto 356 de 1994, Ley 50 de 1990; el Código Sustantivo del Trabajo y demás disposiciones de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

### 4. DEFINICIONES

⑩ **Contrato de trabajo:** Es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera empleador, y la remuneración cualquiera que sea su forma, salario. (Definición Código Sustantivo del Trabajo).

⑩ **Ambiente Laboral:** Conjunto de condiciones adecuadas para el buen desempeño de un oficio.

### 5. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

El responsable del presente procedimiento es el Jefe de Talento Humano. Quienes participan en él son la Auxiliar de Talento humano, el Coordinador de Seguridad, el Jefe operativo, el cuerpo de supervisores, el psicólogo, Coordinador de Calidad y el Gerente.

### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### 6.1 SELECCIÓN DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD

La Gerencia y el área operativa establecen previamente el perfil de cargo del personal operativo<sup>1</sup> sobre el cual se realiza la selección de candidatos.

---

<sup>1</sup>Ver documento "Perfiles de Cargo". Aplica salvedad para el perfil del guarda en los casos en que éste se establezca de común acuerdo con el cliente y sus necesidades específicas.



## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

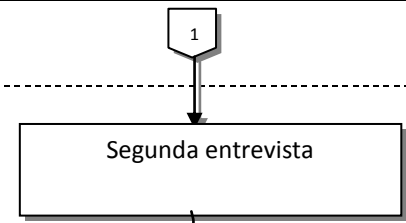
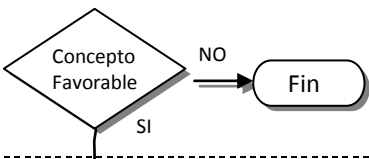
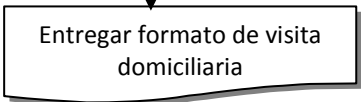
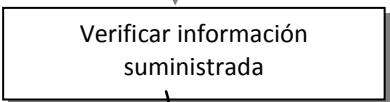
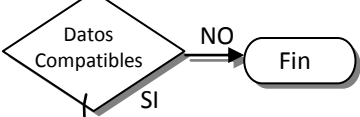
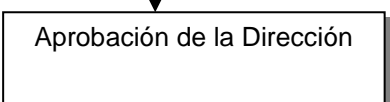
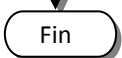
CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 07

PAGINA: 2 DE 8

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DETALLE
<p>Inicio</p> <p>Recepción de documentos</p>	Jefe de Talento Humano		Se revisa la documentación presentada por los aspirantes y se confronta con los requisitos exigidos por la empresa para el cargo ( <a href="#">VER PERFILES DE CARGO</a> )
<p>Cumple Requisitos</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>Fin</p>	Jefe de Talento Humano		Si se determina que no cumple con los requisitos exigidos por la empresa se le informa al aspirante y se termina el proceso.
<p>Preselección de aspirantes</p>	Jefe de Talento Humano		Se escogen las hojas de vida conformes al perfil de los cargos y se cita a los candidatos para las entrevistas.
<p>Entrega de formato de entrevista de selección</p>	Jefe de Talento Humano	Formato de entrevista de selección, <a href="#">RE – RH - 01</a>	Se entrega el formato a cada candidato para su diligenciamiento.
<p>Primera entrevista</p>	Psicólogo*		Se realiza la entrevista psicológica, se diligencia el respectivo formato y se analiza la información para la emisión del concepto respectivo.
<p>Concepto Favorable</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>Fin</p> <p>1</p>	Psicólogo		Si el candidato es no apto psicológicamente para el cargo se emite el concepto y se termina el proceso.

\* En el caso de no contar con la posibilidad de realizar el proceso con el Psicólogo; la actividad se reforzarán aspectos como la visita domiciliaria, entrevista de selección por parte del jefe de Talento Humano, y un acompañamiento mas continuo por parte del supervisor al aspirante o en ocasiones la prueba de poligrafo como refuerzo al proceso.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DETALLE
	Jefe de Talento Humano	Formato de evaluación de entrevista personal <a href="#">RE - RH - 02</a>	Se realiza la entrevista y se procede al diligenciamiento del formato de evaluación para la emisión del concepto respectivo.
	Jefe de Talento Humano		Si se determina que no es apto se le informa al aspirante y se termina el proceso.
	Coordinador de Seguridad	Formato de visita domiciliaria <a href="#">RE - RH - 04</a>	Se entrega al candidato el formato para que lo diligencie.
	Supervisor		El supervisor encargado realiza la visita domiciliaria constatando que la información proporcionada sea verídica.
	Jefe de Talento Humano		Si la información no concuerda se le informa al aspirante y se termina el proceso.
	Gerente		El Gerente da el aval para la contratación.
			

Una vez terminada el ciclo de selección se ordena la realización de exámenes medicos y de laboratorio, y se da inicio al proceso de inducción del guarda de seguridad.



## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 07

PAGINA: 4 DE 8

### 6.2 VISITA DOMICILIARIA

#### 6.2.1 objetivo

Verificar con el apoyo de una encuesta los datos personales suministrados por el aspirante y emitir un concepto general sobre las condiciones de vivienda, y las relaciones sociales y familiares que sostiene.

### 10 EJECUCIÓN DE LA VISITA

- 3.1 El funcionario encargado de realizar la visita se desplaza al lugar de residencia del aspirante.
- 3.2 Realiza un sondeo por el barrio mediante entrevistas cortas a los vecinos con el fin de constatar la conducta y las relaciones sociales del aspirante.
- 3.3 A continuación el funcionario visita la casa del aspirante y realiza una entrevista con la (s) personas (s) que le atienden en el momento. Durante la misma, el visitador tienen en cuenta:
  - o Datos suministrados previamente por el aspirante para verificación
  - o Concepto de los entrevistados sobre la personalidad del aspirante
  - o Ambiente familiar
  - o Distribución y condiciones materiales de la casa y otras propiedades
  - o INGRESOS Y EGRESOS del núcleo familiar
  - o Actitud del entrevistado ante la visita

Esta información es registrada en el formato [RE RH-04](#) "Visita Domiciliaria", en donde el visitador emite observaciones y concepto final sobre la entrevista y el aspirante de acuerdo a los puntos enunciados anteriormente.

Este registro es entregado al Jefe de Talento Humano para que continuara con el proceso de selección.



## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 05

PAGINA: 5 DE 8

### 6.3 INDUCCIÓN

El área de Recursos Humanos y el área operativa realizan el programa de inducción y diligencia el formato [RE RH – 03](#), esto de acuerdo a la siguiente matriz:

ETAPA	CONTENIDO	ENCARGADO	METODO
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Origen y estado de SERVAGRO LTDA - Conformación de la Empresa (área administrativa y operativa).</li><li>2. Presentación de la política y objetivos de calidad y seguridad, misión y visión.</li><li>3. Recurso humano</li></ol>	Jefe Operativo	<p>Presentación de video institucional como forma didáctica del conocimiento.</p> <p>Presentación del organigrama de la Empresa</p>
CONTRATO LABORAL	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Explicación de los términos del contrato laboral.</li><li>5. Presentación de los conceptos y fundamentos de la ley de seguridad social.</li><li>6. Presentación de los derechos adquiridos en salud, pensión y riesgos profesionales.</li><li>7. Explicación del modo de usar estos servicios.</li><li>8. Presentación y explicación del programa de salud ocupacional</li></ol>	Jefe de Talento Humano	Charla



## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 05

PAGINA: 6 DE 8

ETAPA	CONTENIDO	ENCARGADO	METODO
POLITICAS DE CALIDAD, SEGURIDAD, SISTEMAS DE GESTIÓN	<p><b>9.</b> Presentación de política de seguridad BASC, Política de calidad, política de Seguridad y salud en el trabajo</p> <p><b>10.</b> Presentación y explicación del sistema de gestión de calidad de la Empresa, Introducción NTC ISO-9001:2008, sistema de seguridad y salud en el trabajo bajo la norma OHSAS 18001:2007</p>	Director de Calidad	Charlas, presentación de diapositivas, Folletos
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p><b>11.</b> Presentación consignas generales, Bases para la prestación de un buen servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación personal</li> <li>• importancia del libro de minuta</li> <li>• comunicación permanente con la central</li> <li>• manejo del arma</li> <li>• respuesta en casos de emergencia, conducto regular</li> <li>• Presentación jefes inmediatos.</li> <li>• Riesgo Publico</li> </ul>	Jefe Operativo	Charlas, presentación de acetatos. Entrega de carpetas con las consignas generales de la Empresa.
	Manejo de equipos de Comunicación.	Supervisor de Comunicaciones	Charlas, presentación de equipos



## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 05

PAGINA: 7 DE 11

### 6.4 CONTRATACION

El Jefe de Talento Humano es el encargado de realizar las actividades relativas a la contratación, las cuales se expresan a continuación:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DETALLE
Inicio			
Recepción de documentos	Jefe de Talento Humano		Se recibe la documentación completa del nuevo vigilante (incluyendo exámenes médicos y psicológicos) y se abre su expediente laboral.
Afiliaciones a empresas de promotoras de salud	Jefe de Talento Humano		Elabora y diligencia el respectivo contrato, realiza las gestiones pertinentes para la afiliación del trabajador a la EPS, ARP, AFP y caja de compensación familiar
Diligenciamiento de registros BASC	Jefe de Talento Humano	Formato de pruebas dactiloscópicas <a href="#">PR RH-14</a> Consentimiento pre-emprego pre-drogas <a href="#">PR RH-12</a>	Se procede a entregar al personal contratado los registros dactiloscópicos, y el acuerdo pre-emprego, según lo requerido en la normatividad BASC
Despacho de documentación respectiva	Jefe de Talento Humano		Luego de que el personal contratado ha diligenciado y firmado los formatos, el responsable del proceso remite la documentación a la empresa promotora de salud respectiva.
Actualización y archivo	Jefe de Talento Humano	Control de documentos de ingreso RE RH-15	Se procede a registrar a los nuevos contratados en la base de datos del sistema y se archiva la documentación del nuevo trabajador.
Fin			

Finalizado el ciclo de contratación el funcionario encargado del Almacén hace entrega de dotación al guarda de seguridad previa autorización del Jefe Operativo ([Ver Procedimiento Compras y Mantenimiento](#)). Seguidamente se inicia la prestación del servicio ([Ver Procedimiento Prestación del Servicio PR 03-PS](#)).



	<b>PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO</b>	CODIGO: PR 02 - RH
		VERSIÓN: 05
		PAGINA: 8 DE 11

## 6.5 EVALUACION DE COMPETENCIA

La evaluación de competencias del personal operativo (vigilantes de seguridad y supervisores) la realiza Jefe de Talento Humano en conjunto con los responsables en el proceso de contratación, atendiendo los requisitos preestablecidos por la Empresa en los Perfiles de Cargo. De esta manera la evaluación realizada anualmente tendrá en cuenta los siguientes aspectos: nivel académico, formación, experiencia y habilidades. El cuerpo de supervisores participa evaluando las habilidades psicomotoras de los guardas de seguridad en jornadas preparadas previamente. El Psicólogo realiza la prueba de habilidades cognitivas.

La evaluación de competencias del personal administrativo es realizada por el Jefe de Talento Humano en colaboración con el Psicólogo de la Empresa. Para este proceso se diligenciará formatos de test de competencias laborales que sean establecidos por el profesional del área

## 6.6 EVALUACION DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño se realiza gradualmente sobre todo el personal en periodos de tiempo de doce meses (en el caso de los guardas hasta alcanzar su totalidad y a través de la supervisión). Esta actividad es realizada por el respectivo jefe inmediato<sup>2</sup>.

Para el caso de los guardas de seguridad se tiene en cuenta el concepto emitido por el cliente y los informes de irregularidades sancionados. En la evaluación de supervisores se considera el concepto emitido por el cliente, el concepto del Jefe Operativo, el del coordinador de Seguridad y un concepto emitido por la Direcciones y por los resultados de la encuesta de los guardas de seguridad.

## 6.7 FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL

El Jefe de Talento Humano en conjunto con los responsables de cada área de la empresa, realiza la programación anual de capacitación Plan de Formación Anual, teniendo en cuenta las necesidades del personal tanto administrativo como operativo identificado en las evaluaciones de competencia y desempeño.

Dentro de las necesidades de formación no deben pasarse por alto los siguientes aspectos:

- Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001:2008 – OHSAS 18001:2007)
- Programas de Seguridad y salud en el trabajo ( Riesgos, peligros, prevención)
- Sistema de seguridad BASC
- Cultura corporativa (Políticas)

Otras necesidades de formación se pueden identificar por medio de:

- ✓ Tecnologías
- ✓ Nuevas Actividades
- ✓ Peligros de la SST identificados
- ✓ Riesgos para la SST
- ✓ Personal contratado
- ✓ Normativa legal
- ✓ Exigencias del Sistema de Gestión Integrado

<sup>2</sup> Ver formatos RE-RH-08 “Evaluación de Desempeño Guardas de seguridad“, RE-RH-09 “Evaluación de Desempeño Supervisores“ y RE-RH-10 “Evaluación de Desempeño Personal Administrativo“.



## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 05

PAGINA: 9 DE 11

Dichos cursos podrán ser impartidos por personal externo a la Empresa, o bien, pueden consistir en una formación interna, mediante charlas o sesiones formativas para los empleados, tanto de nueva incorporación, como de personal anterior.

### Evaluación de la Formación Continua

Anualmente, y dentro del marco de la revisión del Sistema, Gerencia evalúa globalmente el Plan de Formación ejecutado, contando para ello con la colaboración de los Responsables de las áreas afectadas por la formación, la evaluación de cada una de las acciones formativas y con la mejora detectada en la competencia del personal asistente a las acciones formativas.

### Sensibilización

Independiente de la formación técnica que reciba el personal cuyo trabajo puede generar un impacto significativo la organización celebrará sesiones de sensibilización para concienciar a todo el personal incluido subcontratistas que trabajan, sobre la importancia de cumplir con la Políticas y los requisitos del Sistema de Gestión Integrado.

### Toma de Conciencia

Las sesiones de sensibilización y las acciones formativas ayudan a tomar conciencia de:

- ✓ La importancia de la conformidad con las Políticas del Sistema de Gestión Integrado, los procedimientos y requisitos del mismo.
- ✓ Los peligros para la SST, los riesgos relacionados reales o potenciales asociados con su trabajo y los beneficios de un mejor desempeño personal.
- ✓ Sus funciones y responsabilidades para lograr la conformidad con los requisitos del Sistema.
- ✓ Consecuencias de desviarse de los procedimientos establecidos.

### 6.8 INCENTIVOS LABORALES

Los responsables del área operativa en coordinación con el área de Talento humano y la Dirección administrativa, establece un mecanismo de incentivos con el propósito de crear sentido de pertenencia del personal de vigilancia con la Empresa y estrechar lazos de comunicación entre vigilantes de seguridad y supervisores. De esta manera se celebra el día del vigilante (27 de noviembre) con la programación de eventos deportivos en sus distintas modalidades (campeonatos de fútbol, competencias de natación, carreras de atletismo), entrega de diploma por mérito y otras actividades lúdicas.

	<b>PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO</b>	CODIGO: PR 02 - RH
		VERSIÓN: 05
		PAGINA: 10 DE 11

## 6.9 SATISFACCIÓN LABORAL

La Dirección de la empresa y Los responsables del área operativa gestionan y realizan las siguientes actividades con el fin de mejorar la satisfacción del trabajador:

- Implementación anual de la encuesta de satisfacción<sup>3</sup>
- Revisión y análisis de los resultados
- Determinación de la necesidad de tomar acciones
- Elaboración e implementación de un plan de acción
- Seguimiento a los resultados del plan ejecutado

## 7. TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

En caso de presentarse alguna no conformidad por parte del vigilante de seguridad en la prestación del servicio; la SUPERVISIÓN Realizará el procedimiento respectivo y remitirá al Jefe Operativo para informar la novedad y será el Jefe de Talento Humano quien impondrá la sanción de acuerdo a lo estipulado en el cuadro general de sanciones.

Con el único propósito de mejorar el servicio de vigilancia y trabajar conjuntamente con los vigilantes de seguridad a fin de remediar las fallas normales y ocasionales que se presenten, así como de atender oportunamente las diferentes sugerencias y recomendaciones, la empresa dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad; se tiene detallado un Instructivo específico para el tratamiento de resolución de reclamaciones por sanciones relacionadas con fallas en la prestación y calidad del servicio.

Cualquier persona de la empresa puede identificar una no conformidad que incida en la prestación del servicio o en la realización normal de un proceso, en esta se incluye los reclamos o quejas que puedan presentar los clientes del servicio de vigilancia o los mismos clientes internos de SERVAGRO LTDA. Cada una de las actividades que se presentan en el flujograma nos permitirá identificar los diferentes aspectos a mejorar y cumplir de manera eficaz con nuestros clientes y nuestro Sistema de Calidad.

La descripción de las actividades a seguir se presentan en el siguiente diagrama de flujo:

<sup>3</sup> Ver formato RE-RH-06 “Encuesta de Satisfacción Laboral – Personal Administrativo”.

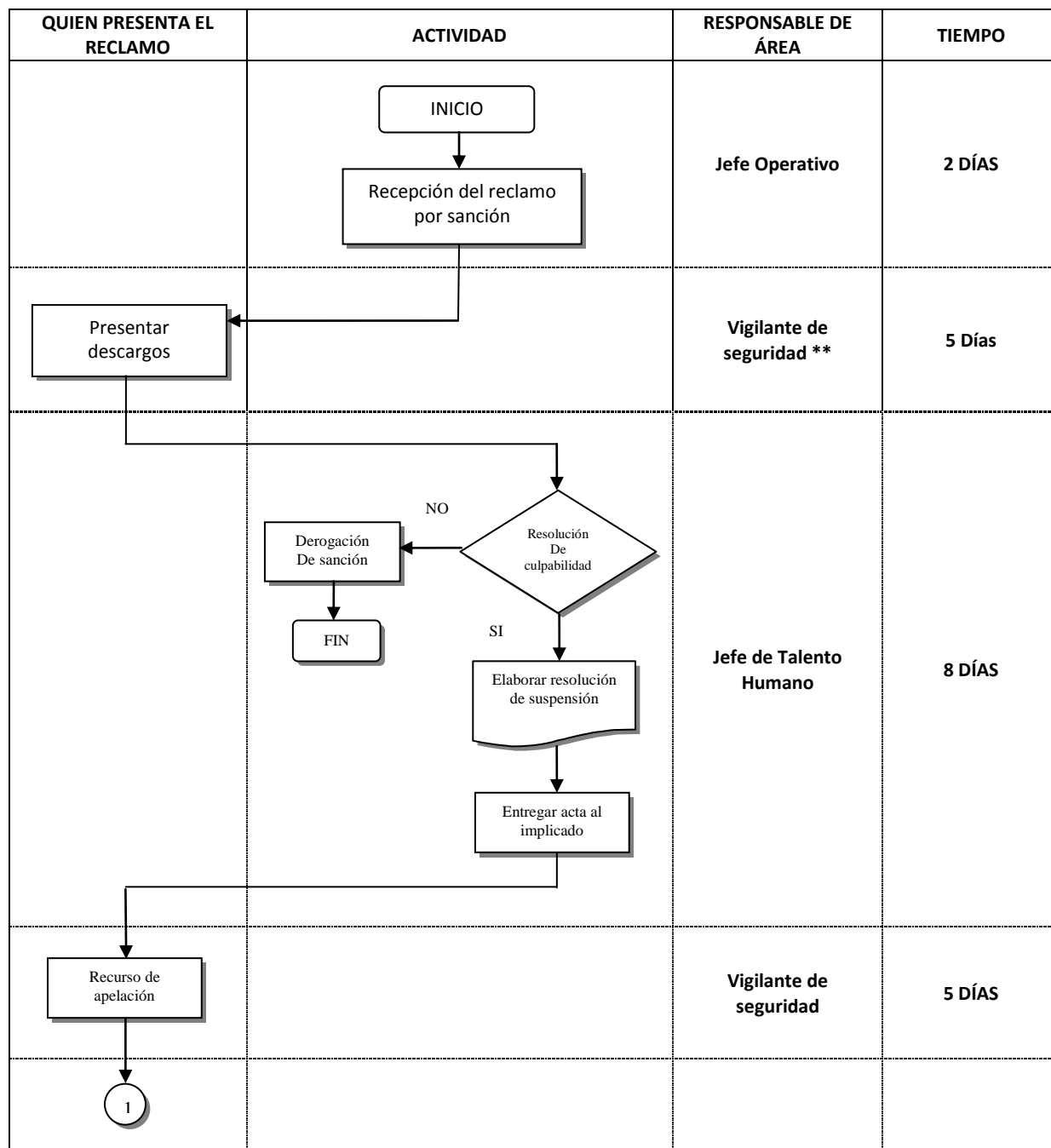


## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

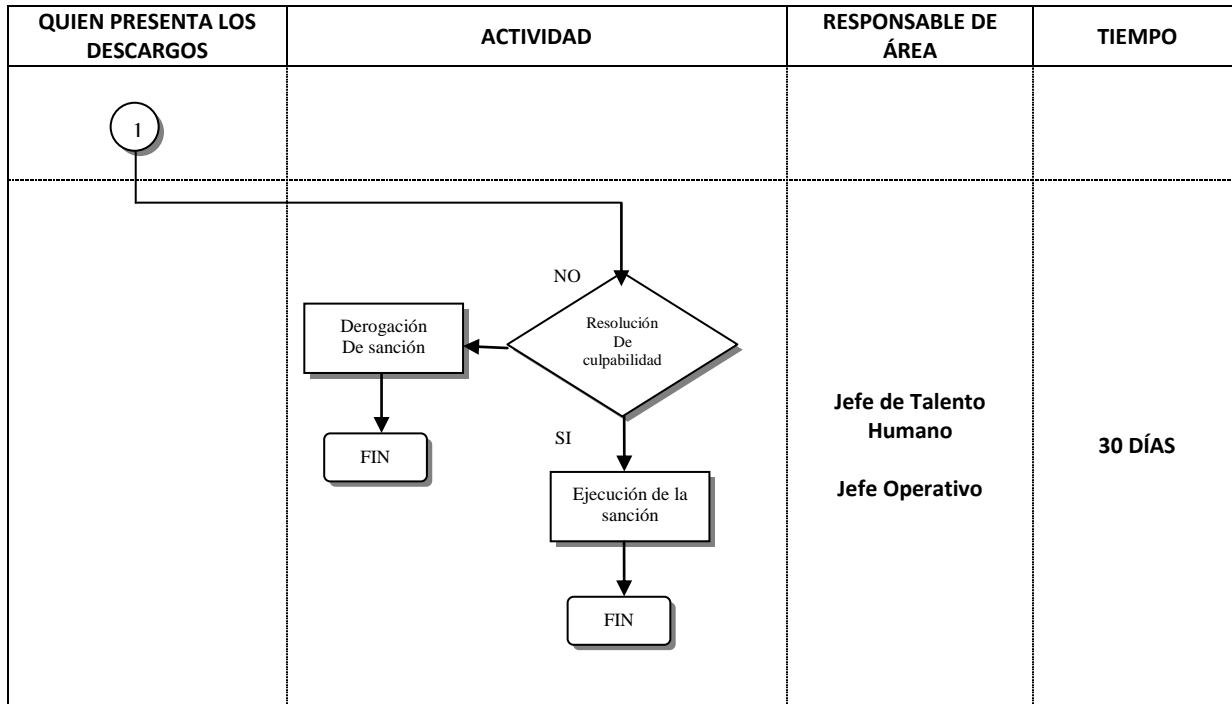
CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 05

PAGINA: 11 DE 11



\*\* En caso de Vigilantes de otras ciudades el tiempo para el proceso de trámite de descargos se ampliará según se considere.



## 8. RETIRO DEL PERSONAL CONTRATADO

El momento de que una persona se retira de laboral con la empresa debe realizar las siguientes actividades para cerrar formalmente su contrato.

- ✓ La persona realiza la entrega de la dotación en el área de almacén
- ✓ Reclama su paz y salvo firmado por el Jefe de almacén,
- ✓ La persona retirada debe hacer firmar el formato de paz y salvo por el encargado de Armamento y munición, Comunicaciones, Credi Escolar –Comfacauca, Mercados Comfacauca,
- ✓ Teniendo el Paz y Salvo completamente diligenciado, se pasa a la auxiliar administrativa para que realice la última revisión de los créditos que presente la persona
- ✓ Seguidamente se reporta al área de Contabilidad para que realicen la liquidación correspondiente.
- ✓ El formato de paz y salvo es entregado a la oficina de Talento Humano y es archivado en la hoja de vida.

## 9. FORMATOS

RE-RH-01 Entrevista de Selección

RE-RH-02 Evaluación de Entrevista Personal



## PROCEDIMIENTO TALENTO HUMANO

CODIGO: PR 02 - RH

VERSIÓN: 05

PAGINA: 13 DE 11

RE RH-03 Lista de Chequeo: Inducción

RE-RH-04 Visita Domiciliaria

RE-RH-05 Cuestionario de satisfacción laboral personal de vigilancia

RE-RH-06 Encuesta de Satisfacción Laboral – Personal administrativo

RE-RH-09 Evaluación de Desempeño Supervisores

RE-RH-10 Evaluación de Desempeño Personal Administrativo

RE-RH-12 Consentimiento pre-empleo

RE-RH-14 Pruebas dactiloscópicas

RE RH-15 Control documentos de ingreso

RE-RH-16 Actualización de datos

RE-RH-17 Reunión personal Administrativa.