 <b>EXPERTOS</b> <small>SEGURIDAD</small>	<b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</b>	
<b>Versión No.: 9</b>	<b>PH-01</b>	<b>Vigencia: Febrero 20 de 2012</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para efectuar la selección del personal, la capacitación y evaluación del desempeño laboral, velando a su vez por la satisfacción de nuestro personal soportados en el cumplimiento de los procesos, la arquitectura moral y las políticas organizacionales.

## 2. ALCANCE

Aplica para el proceso de selección, mantenimiento de las competencias y evaluación de la satisfacción del cliente interno, en la sede principal, en las regionales **y puestos lejanos**.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1 PERSONAL CALIFICADO

Es el personal que cumple con las competencias específicas para el cargo, según el perfil requerido.

### 3.2 CAPACITACIÓN

Proceso de formación orientado al mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal para el logro de un desempeño eficiente.

### 3.3 ENTRENAMIENTO

Formación que integra transmisión de conocimiento y práctica, con el fin de adecuar al empleado en su puesto de trabajo a partir del desarrollo de habilidades y destrezas.

### 3.4 CARGO ESPECIAL

Posiciones o cargo críticos que afectan directamente la seguridad (manipulación, recepción, almacenamiento y entrega de la carga, acceso a documentación e información confidencial, manejo de sistemas de información y gestión auxiliar de aduana).

### 3.5 PRUEBA V.S.A (ANÁLISIS STRESS DE LA VOS)

El V.S.A es un sistema de verificación de la verdad llevado a cabo a través de un proceso investigativo basado en un grupo de protocolos de exámenes, un instrumento de examen viable y un examinador entrenado. La verdad, como tal, en la mente de una persona depende de sus creencias y recuerdos.

El instrumento de V.S.A mide los cambios fisiológicos o temblor natural que ocurre dentro del cuerpo humano, el cual altera su frecuencia bajo el influjo del elemento tensión, permitiendo dentro de la entrevista grabar, registrar e imprimir los cambios relacionados a la tensión para luego ser llevado al análisis.

### **3.5 DERECHOS HUMANOS**

Los derechos humanos son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna. Son independientes de factores particulares como el estatus, sexo, orientación sexual, etnia o nacionalidad; y son independientes o no dependen exclusivamente del ordenamiento jurídico vigente, por lo que se consideran fuente del Derecho, en concreto la denominada derecho natural. Desde un punto de vista más relacional, los derechos humanos se han definido como las condiciones que permiten crear una relación integrada entre la persona y la sociedad, que permita a los individuos ser personas jurídicas, identificándose consigo mismos y con los otros.

## **4. CONDICIONES GENERALES**

**4.1** Los registros del sistema de gestión generados se deben diligenciar en forma clara y a tinta.

**4.2** El responsable del proceso de selección en cada una de las sedes y puestos lejanos, inicia con el reclutamiento del personal, buscando los candidatos para ocupar el cargo por medio de:

- Banco de datos de hojas de vida del personal elegible que ha trabajado o trabaja en la empresa.
- Banco de hojas de vida del personal recomendado por terceros.
- Banco de hojas de vida solicitadas a instituciones educativas.
- Banco de hojas de vida existentes en la empresa o bolsas de empleo.
- Academia de seguridad.
- Otras entidades.

**4.3** Cuando una persona ha permanecido desvinculada a la empresa, debe solicitar por escrito a Gestión Humana o a las Gerencias Regionales el reingreso, en éste último caso el Gerente de la Regional envía la solicitud a la sede principal donde Gestión Humana se encarga de analizar el proceso de selección que se realizó, se actualiza la información de ubicación socio familiar, se verifica que se encuentren los registros correspondientes de pruebas psicotécnicas y que la evaluación de desempeño en la compañía haya sido satisfactoria y así dar por aprobado el reingreso a la empresa.

La organización realiza proceso de visitas domiciliarias a todo el personal de la empresa con el objeto de determinar las condiciones familiares y los intereses primarios desde la ubicación socioeconómica, es decir, en lo posible ubicar al personal en zonas cercanas a su vivienda. Estas buenas prácticas se vienen considerando con mayor impulso en los lugares de servicio fuera del área metropolitana.

**4.4** EXPERTOS SEGURIDAD LTDA establece una política Organizacional de derechos humanos y Política de NO discriminación que está fundamentada en el respeto de nuestros colaboradores y alineada a la estructura de arquitectura moral

Nuestras Políticas Desde el proceso de Gestión Humana

### **4.4.1 POLITICA DE DERECHOS HUMANOS.**

Expertos Seguridad Ltda. Se compromete a promover el disfrute universal de los derechos humanos impulsando al personal en el conocimiento y la responsabilidad de proteger a todas las personas frente a las acciones nocivas que se pueda generar desde la vinculación laboral hasta la finalización de la misma.

El compromiso y el respeto hacia los derechos humanos se extienden a sus clientes, proveedores y demás grupos de interés definidos por EXPERTOS SEGURIDAD LTDA, incentivando y promoviendo a lo largo de su cadena el respeto a los derechos humanos, soportados en el cumplimiento de la arquitectura moral de Expertos Seguridad.

### **4.4.2 POLITICA DE NO DISCRIMINACIÓN.**

En Expertos Seguridad NO HAY DISCRIMINACION en aspecto de contratación, promoción de perfiles y cargos, condiciones de empleo y grupos de interés por motivos de:

- Raza
- Color de piel
- Sexo
- Edad (Personas con edad considerada como adulta).
- Origen
- Nacionalidad
- Religión
- Discapacidad ( De acuerdo al lugar de trabajo- identificación de lugares que se puede trabajar con discapacidad).
- Situación marital
- Orientación sexual
- Identidad de género
- Creencia política
- Apariencia física
- Condiciones y/o estados de salud

Expertos Seguridad es promotora e impulsora de una cultura NO DISCRIMINATORIA reafirmando así, nuestro compromiso con nuestras políticas y arquitectura Moral.

**4.5** Expertos Seguridad Ltda. en busca de la coherencia y el respeto por los derechos humanos de nuestro personal ha identificado en el documento DH-01-06 la matriz de riesgos de los derechos humanos en la cual se encuentran identificados los derechos

que se pueden vulnerar en el desarrollo de nuestra razón de ser, Este es un mecanismo que se encuentra alineado desde la estrategia con las políticas y la arquitectura moral, a demás de contar con mecanismos para evaluar la afectación como lo son:

- Línea de arquitectura Moral.
- Quejas y reclamaciones Internas.
- Comunicaciones Internas.
- Reuniones, capacitaciones entre otros

### 4.6 PRUEBAS

COPIA NO CONTROLADA

PRUEBA	ALCANCE
16 PF Forma A –B	<p><u>Área:</u> Personalidad</p> <p><u>Aplicación:</u> Individual y colectiva a adolescentes y adultos.</p> <p><u>Duración:</u> Variable, entre 40 y 45 minutos</p> <p><u>Finalidad:</u> Evalúa los rasgos de personalidad. Debe ser aplicado a los aspirantes que sean bachilleres.</p> <p><u>Materiales:</u> Manual de aplicación, cuadernillo de anotación, hoja de respuesta, hoja de perfil.</p>
16 PF Forma 5	<p><u>Área:</u> Personalidad</p> <p><u>Aplicación:</u> Individual y colectiva a adolescentes y adultos.</p> <p><u>Duración:</u> Variable, entre 40 y 45 minutos</p> <p><u>Finalidad:</u> Apreciación de dieciséis rasgos de primer orden y cinco dimensiones globales de la personalidad.</p> <p><u>Materiales:</u> Manual de aplicación, cuadernillo de anotación, hoja de respuesta, hoja de perfil.</p>
CMT	<p><u>Área:</u> Motivación</p> <p><u>Aplicación:</u> Individual y colectiva a adolescentes y adultos.</p> <p><u>Duración:</u> Variable, entre 20 y 25 minutos</p> <p><u>Finalidad:</u> Cuestionario que evalúa la motivación hacia el trabajo.</p> <p><u>Materiales:</u> Manual de aplicación, cuadernillo de anotación, hoja de respuesta, hoja de perfil.</p>
PRUEBA INFORMAL	<p><u>Área:</u> Cognición</p> <p><u>Aplicación:</u> Individual y colectiva a adolescentes y adultos.</p> <p><u>Duración:</u> Variable, entre 10 y 15 minutos</p> <p><u>Finalidad:</u> Evalúa la ubicación espacial y temporal, la memoria auditiva semántica, la memoria auditiva numérica, la memoria visual, forma de la letra, organización del texto, lenguaje, ortografía y gramática.</p> <p><u>Materiales:</u> Hoja de respuestas, tarjeta de preguntas.</p>
WARTEGG	<p><u>Área:</u> Personalidad proyectiva.</p> <p><u>Aplicación:</u> Niños, adolescentes y adultos. Individual o colectiva</p> <p><u>Duración:</u> 25 a 45 minutos aproximadamente.</p> <p><u>Finalidad:</u> Análisis de aspectos dinámicos de la personalidad como posicionamiento frente al medio; relaciones interpersonales; manejo de ansiedades y frustraciones; ambiciones y proyecto de vida, utilización de la energía vital para el logro de objetivos; levantamiento de facilidades o dificultades en procesos cognitivos de análisis, asociación y síntesis; comportamiento ético frente a valores.</p> <p><u>Materiales:</u> Manual de aplicación, guía de interpretación, hoja de respuesta.</p> <p><u>Observación:</u> Se implementará su uso a partir del mes de septiembre del presente año.</p>
CUADRADO DE LETRAS	<p>Test perceptivo y de atención</p> <p><u>Aplicación:</u> Individual o colectiva a sujetos de 11 años en adelante, con un nivel cultural medio y alto.</p> <p><u>Duración:</u> 10 minutos de trabajo efectivo.</p> <p><u>Finalidad:</u> Evaluación de las aptitudes perceptivas y de atención; resulta útil para la evaluación de estas aptitudes en la labor de psicodiagnóstico, de orientación y selección de personal.</p> <p><u>Materiales:</u> Manual de instrucciones, plantilla de corrección, hoja de respuesta.</p> <p><u>Observación:</u> Se implementará su uso a partir del mes de septiembre del presente año.</p>
Prueba de VSA	El instrumento VSA mide los cambios fisiológicos o temblor natural que ocurre dentro del cuerpo humano, el cual altera su frecuencia bajo el influjo del elemento tensión, permitiendo dentro de la entrevista grabar, registrar e imprimir los cambios relacionados a la tensión para luego ser llevado al análisis.
Pruebas 360	El instrumento 360 <sup>a</sup> lo que busca es medir el desempeño del personal, las competencias y diseñar programas de desarrollo.

### 4.7 CARGOS Y PUESTOS ESPECIALES

- Escoltas: pilotos, parrilleros, conductores, patrulla de apoyo.
- Guardas de Seguridad: Todos aquellos que presten sus servicios en empresas cuya actividad es poco convencional o está directamente relacionada con el transporte o comercio internacional, siendo estos puestos críticos  
Los puestos considerados como especiales para la empresa se encuentran en el documento DH-01-04 “Puestos y cargos especiales”.
- Auxiliares de Monitoreo.
- Técnicos.
- Administrativos:  
Todos los empleados que directa o indirectamente tengan acceso a información confidencial tanto de la empresa como de nuestros usuarios. Los cargos considerados como especiales para la empresa se encuentran en el documento DH-01-04 “Puestos y cargos especiales”.

### 5. CONTENIDO

#### 5.1 SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PERSONAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1. Solicitud del personal	Jefe inmediato	<p>Cuando surge la necesidad de personal en alguna área de la empresa, el jefe inmediato lo solicita al área de Gestión Humana o Gerencia Regional, de acuerdo al documento DH-01-01 “Manual de perfiles de cargos y funciones” diligenciando el formato FH-01-01 “Requisición de Personal”.</p> <p>Si es para un puesto lejano, el supervisor de la zona lo informa al Director Operativo y éste a su vez lo solicita a Gestión Humana según el procedimiento.</p>
2. Pruebas Psicotécnicas	<i>Gerente de Gestión Humana, Gerente Regional Coordinador de Selección Supervisor puestos lejanos</i>	<p>Se citan a cada uno de los aspirantes a las instalaciones de la sede principal si es para un puesto en Medellín; Bogotá y Barranquilla o sus alrededores. Si el personal va para puestos de las Regionales de Cali el Gerente Regional envía al aspirante a la firma contratada para realizar dichas pruebas, si son puestos lejanos que correspondan a la sede principal, el supervisor de la zona recoge la prueba y la envía al Coordinador de Selección en la sede principal para que sean evaluadas.</p> <p>Antes de realizar las pruebas psicotécnicas, el encargado de realizarlas, entrega el formato FH-01-24 “Autorización Proceso de Selección” al aspirante, con el fin de que lo lean y lo firmen.</p> <p>Se realizan las pruebas Psicotécnicas de acuerdo al cargo y al grado de escolaridad del aspirante, teniendo en cuenta el numeral 4.0 de condiciones generales.</p>
3. Verificación de referencias	Gerente de Gestión Humana Coordinador de Selección Gerente Regional Supervisor	<p>En lo posible, se confirman las referencias laborales y personales haciendo uso del formato FH-01-04 Verificación de Referencias Laborales.</p> <p>En el caso de las referencias personales, se confirman si el que recomienda es el usuario o un empleado de la empresa haciendo uso del formato FH-01-03 Verificación de Referencias personales.</p>

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
	puestos lejanos	Cuando se va a reingresar un empleado a la empresa, se verifica su desempeño laboral con el jefe inmediato o se revisa la hoja de vida.
4. Entrevistas	Directores Operativos Gerente de Gestión Humana Coordinador de Selección Gerente regional Jefe Inmediato Supervisor puestos lejanos	<p>El Gerente de Gestión Humana, el Coordinador de Selección o el psicólogo diligencian el formato FH-01-05 “Entrevista Psicológica” para todo el personal que va a ingresar a la empresa.</p> <p>Para los puestos lejanos no se efectúa dicha entrevista.</p> <p>Los Directores Operativos en la Sede Principal y Regionales y los supervisores de la zona de puestos lejanos, diligencian el formato FH-01-06 (A) ó FH-01-07 (B) “Entrevista Técnica – Guardas de Seguridad”, para los aspirantes al cargo de Guardas de Seguridad.</p> <p>En formato FH-01-08 “Entrevista Técnica – Escoltas” para los aspirantes al cargo de Escoltas, el formato FH-01-09 “Entrevista Técnica – Supervisores” para los aspirantes al cargo de Supervisores, el formato FH-01-10 “Entrevista Técnica – Investigaciones” para el cargo de auxiliar de investigaciones.</p> <p>Para aspirantes a cargos administrativos, el jefe inmediato diligencia el formato FH-01-11 “Entrevista Técnica – Administración”.</p> <p>En ambas entrevistas se determina si el candidato cumple con los requisitos establecidos y se califica en dichos formatos las respuestas de la entrevista así: Aprueba, No aprueba o Aprueba para otro cargo.</p>
5. Visita domiciliaria	Profesional encargado de visita Gerente de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección Secretaria Regional Supervisor puestos lejanos	<p>El Gerente de Gestión Humana, el Coordinador de Selección, la secretaria Regional o el Supervisor de puestos lejanos diligencia el formato FH-01-12 “Solicitud de Visitas Domiciliarias”, con el fin de llevar un control de las visitas que se realizan.</p> <p>El profesional definido por la empresa realiza una visita domiciliaria al personal por contratar, haciendo una observación directa al lugar donde reside el candidato, con el fin de conocer la calidad de vida, el entorno y el núcleo</p>



## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
		<p>familiar, diligencia el formato FH-01-13 “Visita Domiciliaria”, donde especifica si el candidato aprueba o no aprueba.</p> <p>Algunas visitas domiciliarias las realiza el área Operativa de Investigaciones esto depende del candidato y del lugar de residencia del mismo, diligencia el formato FH-01-13. Para solicitar dicho servicio diligencia el formato FP-01-11 “Orden de Trabajo Investigaciones”, según el procedimiento PP-01 “Planeación del Servicio”.</p> <p>El Gerente de Gestión humana analiza la visita y si aprueba la misma continua con el proceso, si no se archiva.</p> <p><b><i>Para los cargos críticos definidos en condiciones generales numeral 4.7, la visita domiciliaria se actualizara cada año.</i></b></p> <p><b><i>Cada año al realizarse la visita domiciliaria se deberá establecer estudios socioeconómicos soportados en:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><i>Capacidad de endeudamiento.</i></b></li> <li>• <b><i>Procesos de demandas y embargos.</i></b></li> <li>• <b><i>Condiciones de la vivienda.</i></b></li> </ul> <p><b><i>Este informe deberá considerar el análisis y los correspondientes acciones de acuerdo a los resultados arrojados.</i></b></p>
6. Solicitar prueba VSA o investigación	Gerente Gestión Humana, Gerente Regional Director Operativo Investigaciones	Si el cargo al que aspira el candidato es crítico (Ver condiciones generales numeral 4.7) o se tiene alguna sospecha, , el Coordinador de Selección o el Gerente Regional solicitan al Gerente de Gestión humana la prueba V.S.A, y se procede a programar la realización de la prueba.
7. Realizar pruebas de V.S.A	Director Operativo de Investigaciones o Auxiliares de investigación.	<p>Se le explica a la persona el por qué de la prueba y cual es el procedimiento a seguir con la misma. Además, se le lee el cuestionario que se le va a realizar.</p> <p>Si el evaluado no tiene más preguntas, lee el formato FS-01-07 “Autorización” y lo firma en señal de aprobación (Ver procedimiento PS-01 “Control del proceso servicio de vigilancia, escoltas e investigaciones”).</p>

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
		Nota: La prueba de V.S.A se realiza a los cargos críticos (Ver condiciones generales numeral 4.6) sólo al ingresar y/o cuando se tiene alguna sospecha o haya una novedad.
8. Analizar pruebas de V.S.A	Director Operativo de Investigaciones o Analista	Si los resultados del evaluado aspirante a ingresar a la compañía, muestran decepción indicada, sale del proceso de selección.
9. Selección	Gerente de Gestión Humana, Gerente Regional Coordinador de Selección Jefe Inmediato Coordinador de Personal Supervisor puestos lejanos	El Gerente de Gestión humana, Gerente Regional, Coordinador de Selección o Supervisor de puestos lejanos con la ayuda del jefe inmediato seleccionan el candidato que se ajuste mejor al perfil diseñado para el cargo, de acuerdo a los resultados de las entrevistas, la visita domiciliaria, las pruebas psicotécnicas, las referencias y si es el caso la prueba de V.S.A.  El Gerente de Gestión humana y Gerente Regional diligencia el formato FH-01-14 “Paso de Historial laboral”, siempre que un candidato pasa el proceso de selección se lo entrega con la hoja de vida al Coordinador de Personal.
10. Validación al cargo	Gerente de Gestión humana y Gerente Regional Supervisor puestos lejanos	El Coordinador de Gestión Humana o Gerente Regional realiza la validación al cargo a aquellos empleados que no cumplen con el perfil designado para dicho cargo, pero que por algún requisito son necesarios, o es una exigencia del usuario o de la administración de la empresa, diligencia el formato FH-01-15 “Validación al Cargo – Personal Activo”.
11. Registro de Personal	Gerente de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección Gerente Regional y Secretaria Regional Supervisor puestos lejanos	El Gerente de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección, el Gerente Regional y el supervisor para puestos lejanos, desde la recepción de la hoja de vida, rechaza aquellas que no cumplen con los requisitos establecidos por la empresa y deja el registro en el computador “Rechazos”, además, lleva un registro de los nombres de los aspirantes que no pasaron el proceso de selección “No Proceso”. Los supervisores de los puestos lejanos podrán llevar éste registro manual.  En la regional de Cali, dichos registros lo llevan las

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
		secretarias.
12. Vinculación	Coordinadora de Personal	<p>El Coordinador de Personal realiza la vinculación del personal de acuerdo al procedimiento PH-02 “Vinculación el Personal”.</p> <p>En las regionales este proceso de vinculación lo realiza la Secretaria. Regional a diferencia de la afiliación a la ARL que siempre es enviada por correo electrónico a la coordinadora de selección para la afiliación por la sede principal.</p>
13. Inducción a la empresa y al puesto	Gerente de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección Director Operativo ó Jefe Inmediato Supervisor puestos lejanos	<p>El Gerente de Gestión Humana y/o Coordinador de Selección son los encargados de informar al proceso de Salud ocupacional, a la dirección de procesos u otros proceso que se requiera para que asista y expongan las condiciones propias del proceso que representa..</p> <p>En la Regional de Bogotá dicha inducción la hace la Coordinadora de Salud Ocupacional y la coordinadora de selección y el Director Operativo o Jefe inmediato, en las demás regionales la realiza la Secretaria y el director Operativo y para los puestos lejanos el Supervisor de la zona.</p> <p>Además el empleado recibe la “Inducción en Salud Ocupacional y Medio Ambiente” apoyados en el documento DH-01-05 y se procede a explicar la Matriz de Derechos Humanos de acuerdo a lo que se encuentra establecido en el documento DH-01-06.</p> <p>Terminado el proceso de inducción el empleado diligencia el formato FH-01-16 “Inducción la Empresa” y realiza la evaluación de la inducción FH-01-30.</p> <p><b>La evaluación de Inducción FH-01-30 debe de ser evaluada bajo los siguientes parámetros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Personal que apruebe satisfactoriamente con calificación en un rango del 75% en adelante.</b></li> <li>- <b>Personal que presente calificación en rangos entre el 50% y 74% de satisfacción, genera compromisos de capacitación en los temas específicos.</b></li> <li>- <b>Personal con calificación por debajo del 50% del</b></li> </ul>

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
		<p><b>resultado satisfactorio deberá realizar re inducción general.</b></p> <p><b>Es decir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El 75% de Calificación es = &gt;3.5 en la calificación.</li> <li>- Entre el 50% y 74% =&gt; 3.0 - 3.4 Genera compromisos de capacitación.</li> <li>- El 50% corresponde a =&lt; 2.9 lo que significa deberá realizar re inducción.</li> </ul> <p><b>De ser necesario llevar a cabo el proceso de re inducción el cual se deberá de realizar en la siguiente inducción que se programe por parte del proceso de selección.</b></p> <p><b>De no aprobar el proceso de inducción se deberá de retirar del servicio hasta que no apruebe el proceso.</b></p> <p>El jefe inmediato se encarga de dar la inducción al puesto, diligencia el formato FH-01-17 "Inducción al Puesto". Personal operativo.</p> <p>Para el proceso administrativo el jefe inmediato deberá de realizar la malla en compañía de la coordinadora de selección para informar a los procesos que deberá visitar para el proceso de inducción de acuerdo a las funciones a desarrollar, se deberá de diligenciar los campos aplicables al formato FH-01-07.</p>
14. Solicitud cambio de cargo	Jefe Inmediato y Gerente de Gestión humana Gerente Regional	En caso de existir la necesidad de realizar un cambio en un cargo el jefe inmediato solicita el cambio de cargo del personal operativo o administrativo, diligenciando el formato FH-01-18 "Solicitud Cambio de Cargo", el cual lo firma en señal de aprobación el Gerente de Gestión humana y el jefe inmediato.

Nota: Luego de pasar todo el proceso de selección y vinculación del personal de las Regionales y puestos lejanos, la Secretaria Regional y el Supervisor de la zona

respectivamente, deberán enviar los originales de toda la documentación original generada en dicho proceso a la Coordinadora de Personal en la sede principal con la Lista de Chequeo de las Hojas de Vida y dejan para sí una copia.

### 5.2 FORMACIÓN DEL PERSONAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1. Identificar necesidad de formación	Todo el Personal	<p>Cualquier persona de la empresa detecta necesidades de entrenamiento y las informa al Coordinador de Capacitación y bienestar laboral por medio de correo electrónico, con el fin de que sea analizada en compañía de la persona que realizó la solicitud para poder bajar dicha información al formato FH-01-19 Necesidad, programación y evaluación de la formación; dependiendo de la solicitud esta deberá de ser avalada por la Gerencia Administrativa y financiera quien es la persona encargada de asignar los recursos.</p> <p>Estas necesidades se pueden detectar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados del proceso de selección y vinculación del personal (responsabilidades, habilidades y educación).</li> <li>▪ Resultado de las evaluaciones de desempeño operativas y administrativas.</li> <li>▪ Competencias organizacionales</li> <li>▪ Requerimientos del cliente: los cuales serán determinados y revisados dentro de los procesos de atención y servicio al cliente, revisión gerencial y planeación estratégica.</li> <li>▪ Necesidades internas de la organización: determinadas por los resultados de sugerencias realizadas por el personal vinculado.</li> <li>▪ Cumplimiento legal.</li> <li>▪ Parámetros establecidos para el contratista por la organización.</li> <li>▪ Riesgos en el puesto de trabajo</li> <li>▪ Actualizaciones tecnológicas.</li> <li>▪ Cambios en procedimientos del Sistema de Gestión.</li> <li>▪ Problemas repetitivos en la presentación del servicio.</li> <li>▪ Acciones preventivas y correctivas.</li> <li>▪ Auditorías internas.</li> </ul>
2. Planeación de la capacitación	Coordinador de capacitación	<p>Con base en las necesidades determinadas:</p> <p>El coordinador de capacitación y entrenamiento analiza</p>

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

		<p>las totalidades de las necesidades y las prioriza en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criticas de desempeño: (legales, propias de la operación).</li> <li>• Requeridas por el cliente y deseable.</li> <li>• Deseable.</li> </ul> <p>Posteriormente se agrupan en bloques temáticos las Capacitaciones generando núcleos de formación. Con base en estos se genera el cronograma de capacitaciones, el cual debe de contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Núcleos de formación.</li> <li>• Instructores o docentes.</li> <li>• Perfil del docente.</li> <li>• Responsables.</li> <li>• Material del docente.</li> <li>• Material del alumno.</li> <li>• Recursos logísticos (lugar, equipos, entre otros..)</li> <li>• Formatos de evaluación de acuerdo al nivel (I –II).</li> </ul>
3. Competencia del Docente	Coordinador de capacitaciones	<p>Antes de seleccionar al docente de capacitaciones y de acuerdo al perfil establecido, este deberá de acreditar experiencia, educación, formación y habilidades acorde con los respectivos soportes los cuales deberán de soportar en la hoja de vida del docente.</p>
4. Ejecución de las Capacitaciones internas.	Coordinador de capacitaciones/ docente asignado.	<p>El coordinador de capacitaciones oficia a los docentes para coordinar la capacitaciones, estos son responsables de Generar la documentación de apoyo necesario para impartir dicha formación y entregar por cada núcleo temático la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copias de materiales de formación.</li> <li>• Copia del registro de asistencia firmada por los asistentes.</li> <li>• Formatos para la evaluación de capacitación (formato libre).</li> </ul> <p>El coordinador de capacitaciones y entrenamiento entrega la evaluación del docente para que este la realice al finalizar el proceso de formación; esta evaluaciones al igual que la documentación antes</p>

		<p> mencionada debe de ser entregada a la coordinadora de capacitaciones.</p>
<p>5. Evaluación de la eficacia de la formación.</p>	<p>Coordinadora de capacitación</p>	<p>En cabeza de la coordinadora de capacitaciones, esta la responsabilidad de evaluar la eficacia de la formación con base en el modelo de Kirkpatrick descrito a continuación.</p> <p><b>A. PRINCIPIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda formación tienen un propósito (objetivo) el cual es verificable en diversos estudios o niveles.</li> <li>• Toda evaluación de la eficacia tiene según su nivel momentos oportunos para ser realizada. Su realiza anterior o posterior implica distorsión en la medición.</li> </ul> <p><b>B. NIVELES DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del docente: Busca detectar el grado de satisfacción de los participantes del modulo y se aplica como mínimo al 10% del total de los participantes.</li> <li>• <b>Nivel 1 Conocimientos:</b> Mide la adquisición de las competencias metodológicas, fundamentalmente. Se puede identificar según las calificaciones obtenidas por los participantes o através de un test de conocimiento aplicado a una muestra de los participantes. En este caso, el instrumento se aplica en un periodo prudencial no mayor a un mes después de finalizada la capacitación.</li> <li>• <b>Nivel 2 Comportamientos y aplicabilidad:</b> Se miden las conductas adquiridas y aplicables por los participantes, así como sus nuevas habilidades en el puesto de trabajo. También requiere una muestra de participantes y utiliza variados instrumentos de observaciones, así como encuestas a superiores y compañeros de trabajo en línea</li> <li>• <b>Nivel 3 Planeación estratégica o retorno de la inversión de la capacitación:</b> .Consta de instrumentos para el análisis económico de la capacitación, siendo indicadores clave aspectos como la disminución de la accidentabilidad, disminución de quejas, menos incapacidades por estrés entre otros aspectos.</li> </ul>



	<b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</b>	


### TIEMPOS Y MÉTODOS DE LA MEDICIÓN DE LA EFICACIA.

	Evaluación	Tiempo de Evaluación	Algunos métodos de medición	Aplicable en	Aplicable a	Responsable
<b>Tiempo y métodos de medición de la eficacia.</b>	Docente	Inmediato	Apreciación del auditorio	En cada capacitación	10% de asistentes de capacitación	Coordinador de capacitaciones
	Nivel 1	Entre cero y cuatro semanas	Test o entrevista (entendimiento de conceptos)	Por cada núcleo temático	Todos los capacitados	Capacitador.
	Nivel 2	Después de tres meses.	Inspección planeada del evaluador	Por cada núcleo temático	Muestreo	Coordinador de capacitación/ evaluador.
	Estratégico	Anual	Reducción de quejas/costos/ servicios no conformes	A todo el programa	Estadística	Gerencia de gestión Humana
Control del cronograma de capacitaciones	Es responsabilidad del coordinador de capacitación el controlar por medio de revisiones el cronograma vs evidencia de la realización de las capacitaciones programadas y en caso que dichas capacitaciones no se haya impartido, tomar los correctivos necesarios para que las causas que originaron el incumplimiento se puedan controlar.					

### 5.3 IDENTIFICACIÓN DE CARGOS, MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1. Perfil de Cargos	Gerente de Gestión Humana Jefe Inmediato	Se definen los perfiles para cada cargo, diligenciando el documento DH-01-01 " <b>Manual de perfiles de cargos y funciones</b> ". Estos perfiles se actualizan cada vez que se cree un nuevo cargo o se cambien las funciones o requisitos de un cargo y son aprobados por el Gerente de Gestión Humana.
2. Manual de Funciones	Gerente de Gestión Humana Jefe Inmediato,	El Manual de Funciones lo realiza el Gerente de Gestión humana, con ayuda del jefe inmediato, diligencia el documento DH-01-01 " <b>Manual de perfiles de cargos y funciones</b> ". Dicho manual debe ser presentado al personal en la inducción al puesto. La revisión del Manual de perfiles de cargos y funciones se realiza cuando cambian las funciones asignadas o se crea un cargo. El Gerente Gestión Humana es el responsable de



 <b>EXPERTOS</b> <small>SEGURIDAD</small>	<b>GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO</b>	
		aprobarlo.
3. Evaluación del desempeño	Jefe Inmediato y Gestión Humana	El jefe inmediato realiza la evaluación de desempeño, esta se realiza anualmente o en el momento en que se requiera, se diligencia el formato FH-01-22 “Evaluación del Desempeño Personal Operativo”, FH-01-27 “Evaluación del Desempeño Administrativos.
4. Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	Gerente de Gestión Humana	Anualmente el Gerente de Gestión humana realiza la evaluación de la satisfacción del cliente interno <b>a nivel nacional</b> , diligenciando el formato FH-01-23 “Satisfacción del Cliente Interno”.

## 6. REFERENCIA

6.1 PS-01 “Control del Proceso Servicio de Vigilancia, Escoltas e Investigaciones”.

## 7. ANEXOS

- 7.1 FH-01-01 “Requisición de Personal”.
- 7.2 FH-01-02 “Prueba Informal”.
- 7.3 FH-01-03 “Verificación de Referencias Personales”.
- 7.4 FH-01-04 “Verificación de Referencias Laborales”.
- 7.5 FH-01-05 “Entrevista Psicológica”.
- 7.6 FH-01-06 “Entrevista Técnica de Guardas de Seguridad A”.
- 7.7 FH-01-07 “Entrevista Técnica de Guardas de seguridad B”.
- 7.8 FH-01-08 “Entrevista Técnica de Escoltas”.
- 7.9 FH-01-09 “Entrevista Técnica de Supervisores”.
- 7.10 FH-01-10 “Entrevista Técnica de Investigación”.
- 7.11 FH-01-11 “Entrevista Técnica de Administración”.
- 7.12 FH-01-12 “Solicitud de Visita Domiciliaria”.
- 7.13 FH-01-13 “Visita Domiciliaria”.
- 7.14 FH-01-14 “Paso de Historial Laboral”.
- 7.15 FH-01-15 “Validación al Cargo Personal Activo”.
- 7.16 FH-01-16 “Inducción a la Empresa”.
- 7.17 FH-01-17 “Inducción al Puesto”.
- 7.18 FH-01-18 “Solicitud de Cambio de Cargo”.
- 7.19 FH-01-19 “Necesidades de programación y evaluación de la formación”.
- 7.20 FH-01-21 “Registro de Asistencia”.
- 7.21 FH-01-22 “Evaluación del Desempeño Personal Operativo”.
- 7.22 FH-01-27 “Evaluación del Desempeño Administrativo”.

- 7.23 FH-01-30 “Evaluación de Inducción”  
 7.24 DH-01-01 “Manual de perfiles de cargos y funciones”  
 7.25 DH-01-04 “Listado de Puestos Cargos **Especiales**”.  
 7.26 **DH-01-05 “Inducción en Salud Ocupacional y Medio Ambiente”**  
 7.27 **DH-01-06 Matriz de riesgos de los derechos humanos.**

### 8. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION			ACCESO	CONSERVACION
CÓDIGO	NOMBRE	RECOLECCION	INDIZACION	CLASIFICACION		TIEMPO DE RETENCION DISPOSICION FINAL
---	Resultados de Pruebas Psicotécnicas	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado -.	Gerencias, Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-01	Requisición de Personal	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico	En Gestión Humana, en la carpeta identificada con el nombre “Solicitud de Personal”.	Directores Operativos	1 año Destrucción
FH-01-02	Prueba Informal	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-03	Verificación de Referencias Personales	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-04	Verificación de Referencias Laborales	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-05	Entrevistas Psicológica	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-06 FH-01-07	Entrevista Técnica Guardas de Seguridad	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-08	Entrevista Técnica a Escoltas	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-09	Entrevistas Técnica supervisores	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-10	Entrevista Técnica Investigaciones	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-11	Entrevista Técnica Administración	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-12	Solicitud de	Gerente de	Cronológico	En Gestión Humana en la carpeta	Coordinador de	1 año

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION			ACCESO	CONSERVACION
CÓDIGO	NOMBRE	RECOLECCION	INDIZACION	CLASIFICACION		TIEMPO DE RETENCION DISPOSICION FINAL
	Visitas Domiciliarias	Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>		identificada con el nombre "Solicitud de Visitas Domiciliarias".	Gestión Humana	Destrucción
FH-01-13	Visitas Domiciliarias	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-14	Paso de Historial Laboral	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-15	Validación del Cargo	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico	En el computador de gestión Humana / Mis documentos / Validación al Cargo.	Gerencias	Permanente Personal inactivo
FH-01-16	Inducción a la Empresa	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-17	Inducción al puesto	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-18	Solicitud de Cambio de Cargo	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico Ingreso	En documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
FH-01-19	Necesidades, programación y evaluación de la formación	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico	En Gestión Humana en la carpeta identificada con el nombre "Necesidades de Formación".	Gerencias Gestión Humana	1 año Destrucción
FH-01-21	Registro de Asistencia	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico	En Gestión Humana, en la carpeta identificada con el nombre "Registro de Asistencia".	Gerencias Operaciones Gestión Humana	1 año Destrucción
FH-01-22	Evaluación del Desempeño del personal operativo	Jefes	cronológico	En Documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana Administración	Permanente Personal Activo
FH-01-27	Evaluación del Desempeño personal administrativo	Jefes	cronológico	En Documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana Administración	Permanente Personal Activo
FH-01-30	Evaluación de Inducción	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	cronológico	En Documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana Administración	Permanente Personal Activo
---	Rechazo	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Orden alfabético, por apellido	En el computador de Gestión Humana /Mis Documentos / Rechazo.	Gestión Humana	Permanente
---	No proceso	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Orden alfabético, por apellido	En el computador de Gestión Humana /Mis Documentos / No proceso.	Gestión Humana	Permanente
---	Documentos de Ingreso	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico	En Documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo
---	Contrato de Trabajo	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico	En Documentación, personal activo, en la carpeta identificada con el nombre del empleado y el código.	Gerencias Gestión Humana	Permanente Personal inactivo

## GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION			ACCESO	CONSERVACION
CÓDIGO	NOMBRE	RECOLECCION	INDIZACION	CLASIFICACION		TIEMPO DE RETENCION DISPOSICION FINAL
---	Talleres y/o Evaluaciones de Formación	Gerente de Gestión Humana <b>Gerente Regional</b>	Cronológico	En Gestión Humana, identificado con el nombre de la capacitación y la fecha.	Gerencias Director de Procesos Directores Operativos <b>Gerente Regional</b>	6 meses Destrucción
----	Resultados de las pruebas de V.S.A.	Director Investigaciones <b>Gerente Regional</b>	Cronológico	Las pruebas se guardan en el computador de investigaciones en la carpeta identificada con el nombre "Pruebas de V.S.A Expertos Seguridad y el año". Diariamente se hace el back up en el servidor.	Gerente Operativo Personal Investigaciones Gerente Gestión Humana	2 años Destruye