

**MEJORAMIENTO DE PROCESO DE RECURSOS HUMANOS MEDIANTE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL APLICATIVO *QUERYX 7***

NICOLÁS RICO SÁNCHEZ

I.D. 000095140



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERÍAS - FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO II

BUCARAMANGA

2012

**MEJORAMIENTO DE PROCESO DE RECURSOS HUMANOS MEDIANTE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL APLICATIVO *QUERYX 7***

NICOLÁS RICO SÁNCHEZ

I.D. 000095140

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

DIRECTOR

RUBÉN DARÍO JÁCOME CABRALES

INGENIERO INDUSTRIAL



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERÍAS - FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO II

BUCARAMANGA

2012

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Bucaramanga, Noviembre de 2012

Dedico este trabajo a Dios por darme la oportunidad de culminar una etapa más en vida y por permitirme encontrar en él ese apoyo espiritual.

A mi padre Gustavo Adolfo Rico Infante por ser ese motor de fuerza y de apoyo incondicional durante mi formación como profesional.

A mi madre Elvia María Sánchez Cubillos por ser de igual forma ese apoyo y soporte ante todas las eventualidades ocurridas.

A mis hermanos Camilo y Andrea por poner toda la confianza en mí, y darme siempre esos consejos sinceros.

A mi primo y amigo Danilo Gómez Sánchez quien fue el principal motor de impulso para poder efectuar mis prácticas empresariales en el grupo G4S.

Al resto de mi familia por el apoyo incondicional y por brindarme consejos para mi formación no solo profesional sino personal.

Nicolás Rico Sánchez

Agradecimientos

En primera medida agradezco a la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, por abrirme las puertas desde un principio y siempre darme esas oportunidades las cuales aproveché de la mejor manera posible, les agradezco por transmitirme todo el conocimiento necesario para formarme no solo como un profesional sino como una persona más que ofrece sus servicios a la comunidad en general.

Agradezco al grupo empresarial G4S por permitirme realizar de manera satisfactoria mis prácticas empresariales en el mejor ambiente posible, por abrirme las puertas permitirme y ser un miembro más de la familia G4S.

Agradezco al grupo de la Gerencia de Información y Tecnología por brindarme el espacio e información necesaria para culminar mi proyecto, en especial agradezco al Ingeniero José Gabriel Cubides, gerente de Información, y Tecnología quien fue la cabeza del proyecto ejecutado, a la Ingeniera Claudia Marcela Sandoval Criollo, Ingeniera de procesos del grupo G4S quien me transmitió sus conocimientos y contribuyó de manera significativa en mi desarrollo profesional y personal, y por último a la Ingeniera Eva de Pilar Ariza Escamilla, Ingeniera encargada de la Seguridad de la Información del grupo G4S quien fue el otro soporte fundamental para poder culminar de manera satisfactoria el proyecto ejecutado.

Quiero por último agradecer a todas las personas que contribuyeron de alguna u otra manera en el desarrollo de las diferentes actividades y participaron así en la ejecución de mi práctica empresarial.

Nota: Durante la elaboración y desarrollo del proyecto se presentarán resultados obtenidos de investigaciones y estudios efectuados por G4S Colombia, la fundamentación de los datos y muchos de sus análisis al igual que otros resultados no se podrán mostrar de acuerdo a criterios de confidencialidad y seguridad de la información, el uso de la información presentada se rige bajo un acuerdo de confidencialidad (**ver anexo 1**) firmado por las dos partes (Practicante Universitario y Grupo G4S Colombia – Secure Solutions).

TABLA DE CONTENIDO

1.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	16
1.1.	Identificación	16
1.2.	Actividad económica de la empresa	16
1.3.	Número de empleados	17
1.4.	Estructura Organizacional de G4S	18
1.5.	Reseña Histórica	19
1.6.	Descripción del área específica de trabajo	20
2.	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	23
3.	ANTECEDENTES	25
4.	JUSTIFICACIÓN	29
5.	OBJETIVOS	30
5.1.	Objetivo General	30
5.2.	Objetivos Específicos	30
6.	ALCANCE	31
7.	MARCO TEÓRICO.....	31
7.1.	Marco Conceptual	31
7.2.	Marco teórico.....	33
7.2.1.	Gestión del Recurso Humano y la seguridad de la Información.....	33
8.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA	36
8.1.	Estudio de las metodologías y procesos internos para la gestión del recurso humano	39
8.2.	Evaluación cualitativa del aplicativo <i>Queryx 7</i>	40
8.3.	Presentación de los módulos de gestión humana.....	40
8.3.1.	Selección y contratación.....	41
8.3.2.	Capacitación.....	42
8.3.3.	Autogestión	43
8.4.	Especificación de requerimientos	44
8.5.	Levantamiento de la Información.....	46
8.5.1.	Cargos reales	46
8.5.2.	Flujo de aprobación para la requisición de personal	47
8.5.3.	Árbol de pruebas	48
8.6.	Ajuste de la Información	50
8.6.1.	Unificación y consolidación de la información para parametrizar los diferentes perfiles de cargos.....	50

8.6.2. Consolidar, verificar y validar los diferentes perfiles de cargos con los responsables de la gestión del recurso humano en cada una de las diferentes líneas de negocio.....	51
9. ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR EL GRUPO G4S.....	52
10. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.....	53
10.1. Objetivo General.....	53
10.2. Objetivos específicos.....	54
11. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS.....	56
11.1. Mejoras propuestas.....	56
11.2. Propuestas implementadas.....	58
11.3. Evaluación de los resultados de implementación.....	59
12. CONCLUSIONES.....	60
13. RECOMENDACIONES.....	62
14. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.....	63
14.1. Bibliografía.....	63
14.2. Web-grafía.....	63
15. ANEXOS.....	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de evaluación de aplicativos.....	26
Tabla 2. Matriz de Riesgos.....	35
Tabla 3. Cronograma de actividades.....	37
Tabla 4. Documentos soporte gestión de selección, contratación y capacitación.....	39
Tabla 5. Definición requerimientos Q7 gestión del RRHH.....	45
Tabla 6. Definición de grados para la homologación de cargos.....	46
Tabla 7. Entes aprobadores definidos por Q7.....	47
Tabla 8. Árbol de pruebas.....	49
Tabla 9. Matriz de riesgos propuesta.....	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logo G4S.....	15
Figura 2. Estructura Organizacional G4S.....	17
Figura 3. Estructura organizacional de Gerencia de Información y Tecnología...	19
Figura 4. Resumen funcional comparativo de aplicativos.....	26
Figura 5. Resumen funcional gráfico comparativo de aplicativos.....	27

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 - Acuerdo de Confidencialidad

Anexo 2 - Dp-rh-01 v12 28-10-11

Anexo 3 - PR-GRH-01 - Reclutamiento, selección y contratación de personal

Anexo 4 - Procedimiento de capacitación

Anexo 5 - Procedimiento seleccionar, vincular y desvincular personal

Anexo 6 - PHG-02 - Procedimiento de reclutamiento y selección de personal

Anexo 7 - PGH-04 - Procedimiento de contratación de personal

Anexo 8 - Información RRHH Q7 a levantar

Anexo 9 - Requerimientos RRHH líneas de negocio

Anexo 10 - Cargos Q7 por línea de negocio

Anexo 11 - Árbol de pruebas

Anexo 12 - Cargos a estandarizar

Anexo 13 - Cargos a subir a Queryx7

Anexo 14 - Compendio de Actividades

Anexo 15 - Workflow Gestión RRHH V2

GLOSARIO

Autogestión: Procedimiento mediante el cual los diferentes trabajadores de una entidad pueden gestionar de manera autónoma diferentes solicitudes para disminuir la carga operativa en la dirección de la empresa.

Capacitación de personal: Consiste en un conjunto de procesos enfocados en la educación a nivel institucional, los cuales tienen como propósito principal, preparar a todo el personal de una compañía en competencias o actividades específicas que se requerirán en el grupo a futuro.

Gestión humana: Concepto de Gestión Humana planteado por García, Sánchez y Zapata (2008) “la actividad empresarial estratégica compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras para crear una cultura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales efectivamente”¹.

Proceso: Corresponde a un conjunto de actividades programadas de manera secuencial, las cuales se encuentran interrelacionadas con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de un sistema específico, éstas actividades por lo general buscan optimizar diferentes procedimientos.

Queryx 7: El Sistema de Recursos Humanos *Queryx 7* es una solución informática diseñada para maximizar la productividad de los procesos de liquidación de Nómina y Administración de Recursos Humanos².

Recurso Humano: Es el capital que posee una compañía especificado en trabajadores y/o colaboradores.

Selección de personal: Proceso mediante el cual el departamento de recursos humanos preselecciona candidatos para cubrir una vacante específica bajo unos criterios establecidos.

Seguridad de la Información: Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la Información; además, puede involucrar propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad (*Accountability*), no repudio y fiabilidad³.

¹ AGUILERA CASTRO; ADRIANA. GESTIÓN HUMANA Y ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL. UNIVERSIDAD DEL VALLE; [en línea]; [citado el día 3 de Julio de 2012] disponible en .pdf < <http://www.ascolfa.edu.co/archivos/5.1%20GTH%20-%20AGUILERA%20%28P%29.pdf>>

² Solución para RRHH; Queryx 7; SQL Software; [en línea]; [citado el día 3 de Julio de 2012]; disponible en Web < http://www.sqlsoftware.com.co/queryx7_descripcion.html>

³ COMPENDIO, Sistema de gestión de la seguridad de la Información (SGSI), Segunda edición, Norma técnica Colombiana NTC-ISO 27001, Editada por ICONTEC; Términos y definiciones, 3.13 seguridad de la Información

RESUMEN GENERAL

TITULO:	MEJORAMIENTO DE PROCESO DE RECURSOS HUMANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL APLICATIVO <i>QUERYX 7</i>
PERIODO:	Enero 10 de 2012 a Julio 10 de 2012
AUTOR:	Nicolás Rico Sánchez
FACULTAD:	Facultad de Ingeniería Industrial
DIRECTOR:	Rubén Darío Jácome Cabrales
TUTOR(A):	Claudia Marcela Sandoval Criollo

El grupo G4S Colombia es un grupo de empresas las cuales se desenvuelven en el sector de servicios integrados de seguridad y brindan soluciones de seguridad a lo largo y ancho del territorio Colombiano.

G4S se convierte en uno de los grupos que genera más empleo en el territorio nacional, con alrededor de 9.200 trabajadores, es por ello que se requiere de una administración óptima en relación al Recurso Humano, para garantizar así, el ofrecer servicios de la más alta calidad, soportando así el aseguramiento de la marca.

El siguiente proyecto se enfoca en la implementación del aplicativo *Queryx 7*, el cual es una herramienta que ofrece servicios de administración del Recurso Humano a través de los módulos de gestión humana, como lo son: Selección y Contratación, Capacitación y Autogestión.

Inicialmente se realizó un proceso de levantamiento de Información para cada línea de negocio, en el cual se definieron los diferentes procesos en relación a la gestión del Recurso Humano, una vez definida dicha información se procedió a parametrizar la información según los requerimientos del aplicativo *Queryx 7*, paralelo a éste proceso se brindó soporte en la diferentes actividades que venía desarrollando la Gerencia de Información y Tecnología, área en la cual se desarrolló el practicante de procesos.

El proyecto no se pudo culminar en su totalidad en el tiempo estimado, debido a la materialización de unos riesgos identificados, los cuales se definirán más adelante en la descripción del proyecto, sin embargo el proyecto cumplió con los objetivos establecidos y sigue en su debido desarrollo, se estima que salga a producción para finales del mes de Julio o inicios del mes de Agosto.

ABSTRACT

TITLE: PROCESS IMPROVEMENT OF HUMAN RESOURCES THROUGH THE IMPLEMENTATION OF THE APPLICATION QUERYX 7

PERIOD: January 10 of 2012 to July 10 of 2012

AUTOR: Nicolás Rico Sánchez

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: Rubén Darío Jácome Cabrales

ADVISOR: Claudia Marcela Sandoval Criollo

G4S Colombia is a group of companies which operate in the field of integrated security services and provide security solutions throughout the Colombian territory.

G4S has become one of the groups that generated more employment in the country, about 9,200 jobs in these days, that number of employees requires optimal management associated to Human Resources to ensure the best offer to the customers as well as the highest quality assurance and supporting the brand.

This project has focused on the implementation of the application Queryx 7, which is a tool that provides Human Resource Management through human management modules, such as: Selection and Employment, Training and Auto-administration.

First of all took place a process of gathering information for each business line that integrates the group, in which the different processes were defined in relation to Human Resource Management, when information was available, began the parameterization of it, according to the requirements of Queryx 7 and G4S.

The parameterization of the information was made by the process area with the development area, in which the both are part of IT management, responsible of the implementation of the project.

As a support activity, assistance was provided to the various IT management activities, area in which the intern of process worked in order to comply with the objectives of the project.

The project could not be fully complete within the estimated time due to the materialization of risks identified, which will be defined later in the project description, the project met the objectives set and remains in development due is estimated to go into production by the end of July or early August.

INTRODUCCIÓN

Reconociendo al Recurso Humano como el activo más importante para cualquier tipo de compañía, se puede determinar que es necesaria la implementación y gestión de procesos debidamente controlados, los cuales busquen garantizar en primera medida el poder generar un valor agregado para la compañía, al igual que permitirle ofrecer servicios de la más alta calidad.

El grupo G4S Colombia pudo evidenciar la necesidad de generar un nuevo sistema de gestión del Recurso Humano, el cual le permitiera ofrecer un mayor control sobre el mismo, estableciendo los mismos estándares para las diferentes líneas de negocio, y poder marchar en función de los requerimientos de G4S a nivel mundial.

La necesidad primaria de mejorar la gestión del Recurso Humano, nació en todas las diferentes líneas de negocio al poder evidenciar la complejidad en relación a la administración del Recurso Humano debido al gran volumen que involucra.

La implementación del aplicativo *Queryx 7* mediante sus módulos de Gestión Humana pretende optimizar el proceso de Selección y Contratación de personal, al igual que la ejecución de las diferentes capacitaciones, y por último pretende involucrar un módulo de autogestión, el cual tiene como función principal el disminuir la carga operativa frente a las solicitudes de diversos documentos y certificados, al igual que pretende involucrar al personal operativo en un ámbito superficial, en la ejecución de tareas administrativas.

Con la debida implementación del aplicativo *Queryx 7* el grupo G4S Colombia pretende estar a la par de los requerimientos específicos de G4S nivel mundial, entre los cuales se estipula la debida vinculación del mejor personal posible a costos razonables y en el menor tiempo posible, aumentar la eficiencia del personal en sus actividades operativas y administrativas y por último garantizar ofrecer servicios de la más alta calidad sin sacrificar recursos y/o activos valiosos para el grupo.

Durante la ejecución del proyecto se compararon los diferentes procedimientos de selección, contratación y capacitación para cada una de las diferentes líneas de negocio, los cuales fueron respectivamente comparados y analizados para poder así generar un único proceso de selección, contratación y capacitación que involucrara a todas las líneas y estandarizar así el respectivo proceso.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. Identificación



Figura 1. Logo G4S
Fuente: Gerencia IT - G4S

Nombre: G4S Colombia

Dirección: Avenida el Dorado No. 69A-51 Torre A, Bogotá – Colombia.

Teléfono: PBX (+571) 705 40 40

1.2. Actividad económica de la empresa

El grupo G4S Colombia hace parte de la organización G4S Global, la cual por más de 100 años y en 125 países ha dado soluciones a diferentes problemas en el ambiente de seguridad, el grupo se encuentra ubicado en el sector económico de servicios integrados de seguridad.

G4S a nivel mundial cuenta con diferentes sub grupos o líneas de negocio enfocadas a servicios específicos de seguridad, los cuales se ajustan según las necesidades básicas de cada país o localidad, para el caso de Colombia, G4S cuenta con cinco líneas diferentes de negocio, *Cash Solutions*, *Security systems and technology*, *Secure DATA Solutions* y *Secure Solutions* dentro de la cual se integra *Risk management and consultancy*, las actividades de G4S Colombia se desarrollan principalmente en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cali, Medellín, Bucaramanga, Cartagena, entre otras.

Cash solutions, se encarga de ofrecer soluciones integrales por medio de la experiencia y conocimiento en el desarrollo y aplicaciones de procesos relacionados con la gestión de efectivo, transporte y custodia; por esto mismo el portafolio está dirigido a entidades del sector financiero y sector real que operen con grandes volúmenes de dinero en efectivo, joyas, metales preciosos, documentos de valor, entre otros⁴.

Security systems and technology, ésta línea de negocio ha mantenido el liderazgo en la industria de la seguridad electrónica y de la integración tecnológica de edificios en Colombia, destacándose en sus tres líneas de negocio: Monitoreo y respuesta de

⁴G4S Colombia. QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Cash%20solutions/>>[citado el 14 de Enero de 2012]

alarmas, monitoreo satelital de vehículos y personas y automatización de edificios. G4S Technology al igual que las demás líneas de negocio cuenta con la Certificación ISO 9001 para sus procesos de diseño, instalación, monitoreo y mantenimiento en cada una de sus líneas de servicio⁵.

Secure DATA solutions, ofrece soluciones tecnológicas orientadas a controlar el documento, gestionar la correcta ejecución de su trámite y mejorar su seguridad. Para cumplir estos objetivos sean diseñado y desarrollado soluciones que inician desde la creación o entrada del documento a los procesos de las empresas, hasta su almacenamiento final. El documento puede ser físico o electrónico, su fuente puede ser interna o externa a la compañía.

G4S Data Solutions se incorpora a los procesos corporativos, controla su trámite, los almacena y los custodia; los clasifica dentro de los grupos documentales y administra los parámetros de seguridad y retención documental y lo deja disponible para la consulta desde la estación de cualquier usuario y con la misma facilidad que los buscadores de internet⁶.

Secure Solutions, se encarga de ofrecer programas en soluciones de seguridad, integrando servicios con hombres, medios tecnológicos, herramientas de análisis, control y consultoría, que permiten administrar instalaciones en donde los riesgos de seguridad y seguridad industrial son considerados como una oportunidad estratégica⁷.

Básicamente distribuyen su línea en: Vigilancia fija y móvil, Ingeniería de seguridad, Custodia de mercancías, Poligrafía y Operadores de medios tecnológicos.

Risk management and consultancy, se encarga de identificar por medio de análisis especializados, los actores y factores generadores de riesgo, planteando soluciones integrales de seguridad, con el objetivo de disminuir la posibilidad de ocurrencia o la mitigación de su impacto⁸.

1.3. Número de empleados

G4S a nivel mundial cuenta con más de 625.000 empleados, convirtiéndola así en unos de los mayores empleadores del mundo.

Para el caso de Colombia, el grupo cuenta hoy en día con aproximadamente 9.200 empleados distribuidos en todas sus líneas de negocio.

⁵ Colombia. QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Security%20systems%20and%20technology/>> [citado el 14 de Enero de 2012]

⁶ QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Secure%20data%20solutions/>> [citado el 14 de Enero de 2012]

⁷ Colombia. QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Manned%20security%20services/>> [citado el 14 de Enero de 2012]

⁸ G4S Colombia. QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Risk%20management%20and%20consultancy/>> [citado el 14 de Enero de 2012]

1.4. Estructura Organizacional de G4S

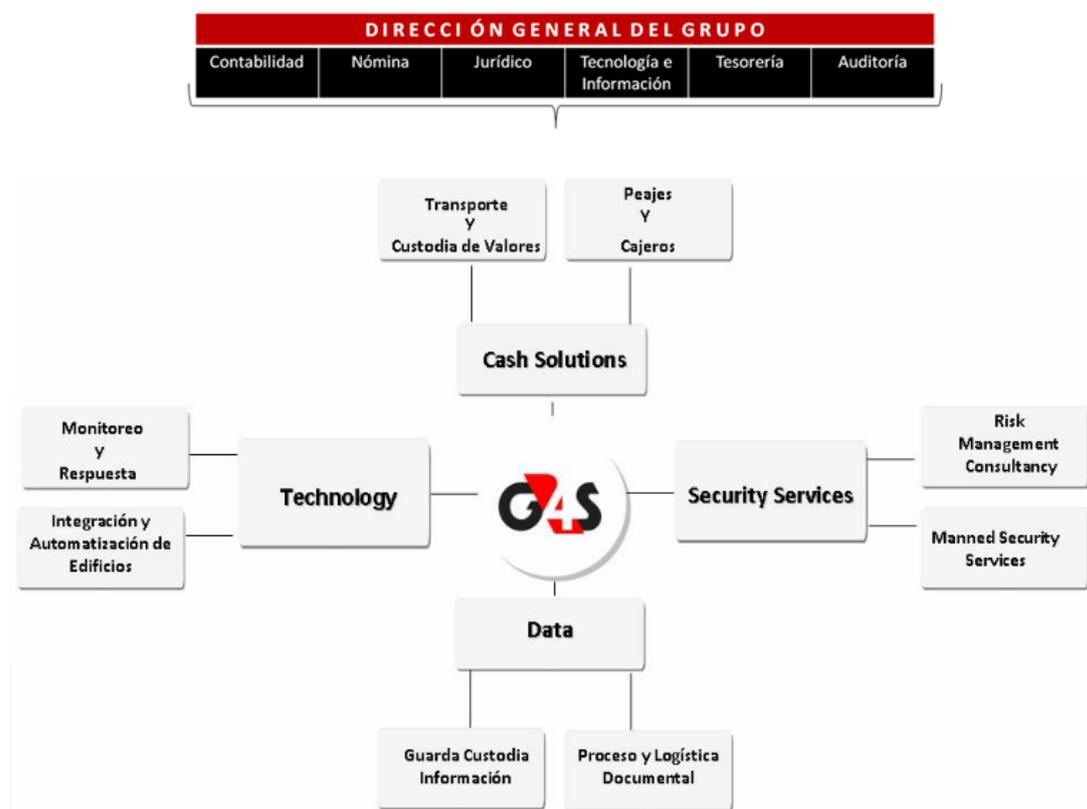


Figura 2. Estructura Organizacional G4S
Fuente: Gerencia General G4S Colombia

El grupo G4S Colombia se encuentra bajo la dirección de Juan Francisco Mejía⁹, y de igual forma cada línea de negocio cuenta con un gerente general quien es el encargado de responder por las diferentes actividades ejecutadas en la respectiva línea, partiendo de esto, se puede establecer que cada línea de negocio funciona de manera independiente generando así su propia estructura organizacional, la cual responde a los procesos específicos de desarrollo del negocio.

Del igual forma y reconociendo la funcionalidad del grupo G4S Colombia, éste cuenta con una serie de áreas, las cuales funcionan de manera transversal y se denominan como la Dirección General del Grupo, las diferentes áreas que comprenden la dirección general son: Contabilidad, Nómina, Asesoría Jurídica, Tecnología e Información, Tesorería y Auditoría.

⁹Juan Francisco Mejía, Presidente G4S Colombia, estudió Administración de empresas en el CESA, Cuenta con una especialización en Finanzas de la Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia.

1.5. Reseña Histórica

El grupo G4S empieza a escribir su historia en el año 1901 cuando Marius Hogrefe da inicio a la empresa de guardia y seguridad, Kjøbenhavn Frederiksberg Nattevagt en Dinamarca, en donde a partir de ella se inició la gestión en integración de diferentes empresas a nivel mundial, las cuales todas se desenvolvían en el sector de servicios integrados de seguridad.

Con su experiencia de más de cien años G4S Global ha implementado para todas sus entidades una política de cultura y valores basada en la centralización de sus clientes y en lograr un performance superior con resultados operativos óptimos para los clientes y así tener una base financiera mucho más sólida para sus inversionistas. Para ello han hecho énfasis en el trabajo al interior de las compañías, buscando el mejor personal, contribuyendo con el desarrollo de su integridad y de igual manera se ha fomentado el trabajo en equipo y la colaboración mutua para generar la base sólida que existe hoy en día.

El grupo G4S Colombia se ha consolidado por medio de la adquisición e integración de diferentes empresas en Colombia que prestaban servicios en el sector seguridad como lo eran; Setecsa, Wackenhut, Defence systems y Colsecurity.

Antes de integrar las diferentes líneas de negocio como lo son hoy en día, cada una de estas tenían una razón social diferente, *Risk management and consultancy* se conocía como *Defence systems*, *Cash solutions* se le conocía como transportadora de valores, *Security systems and technology*, se le identificaba como Colsecurity, *Secure solutions* se le reconocía como Wackenhut, y finalmente *Secure DATA solutions* se le conocía como Setecsa o anteriormente a ello, Seguridad Técnica S.A.

Secure DATA solutions es una empresa fundada en 1.977. A partir de 1.987 se ha dedicado a la prestación de servicios de administración de información en instalaciones propias (In-house) y en las instalaciones de los clientes (Out-House). Con más de 25 de años de experiencia brindando soluciones en el manejo integral de información a través de un amplio portafolio de servicios. Actualmente, forma parte del G4S, que es el grupo de seguridad más grande del mundo¹⁰.

Wackenhut de Colombia fue fundada en 1966 como una empresa de servicios de seguridad que con el tiempo fue desarrollando diferentes servicios relacionados. Es así como en 1978 Wackenhut incursiona en el servicio de administración y recaudo de peajes en las carreteras Colombianas, este nuevo servicio demandó el transporte del efectivo que con el tiempo se consolidó en lo que hoy es la división de Transporte de Valores.

¹⁰ Historia, SECURE DATA SOLUTIONS; [en línea]; [citado el jueves 19 de enero de 2012]; disponible en web < <http://www.setecsa.com/setecsa/setecsa-historia.html> >

1.6. Descripción del área específica de trabajo

El practicante de procesos se encuentra establecido bajo la Gerencia de Información y Tecnología y depende directamente del área de procesos, como se puede identificar a continuación.



Figura 3. Estructura organizacional de Gerencia de Información y Tecnología
Fuente: Gerencia de Información y Tecnología - G4S

La Gerencia de Información y Tecnología se creó en el año 2010 con el propósito principal de fortalecer el área de tecnología del grupo G4S mediante la integración de las áreas de sistemas existentes en las diferentes líneas de negocio, con ello se logró unificar los diferentes servicios que ofrecía cada área independiente de sistemas, se logró de igual forma la optimización de procesos al igual que los recursos informáticos y tecnológicos para el grupo en general.

Así mismo la Gerencia de Información y Tecnología se encarga de definir los usuarios y privilegios en relación a sistemas tecnológicos para cada línea de negocio según los requerimientos específicos de negocio por cada área, con ellos se han creado indicadores los cuales definen el nivel de servicio por área específica, Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

La Gerencia de IT se puede analizar desde dos perspectivas, una estructura funcional, en la cual el área de procesos está asignada al área de planeación de la Gerencia de IT cuya función es definir los procesos y metodologías de la Gerencia, los indicadores de gestión, los acuerdos de niveles de servicio con las líneas de negocio y elaborar y realizar el seguimiento del plan estratégico de tecnología, el cual incluye los proyectos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones para el logro de los objetivos estratégicos de G4S.

La otra estructura, corresponde a una estructura práctica, en la cual el Ingeniero de procesos correspondiente para el grupo G4S hace parte y se involucra de manera integral en el desarrollo de los diferentes proyectos y servicios que desarrolla la Gerencia IT, a través de la definición y parametrización de las mejoras y operaciones propuestas por las diferentes líneas de negocio para procesos específicos.

El área de planeación tiene como función principal el fomentar el progreso dentro de la estructura funcional mediante el impulso de desarrollo de proyectos basados en necesidades identificadas, Planeación se encuentra compuesta por las áreas de arquitectura y procesos; arquitectura se encarga inicialmente de armar un mapa de infraestructura y aplicaciones (Infraestructura Tecnológica) en el que se especifique que se puede instalar y que no, dependiendo de los requerimientos de cada complemento.

Procesos por su parte, donde se encuentra establecido el practicante de procesos, se encarga principalmente de:

- Establecer mediciones periódicas del rendimiento de un proceso específico, al igual que diseñar las respectivas mejoras que permitan optimizar el proceso con el fin de aumentar la eficiencia, la efectividad y la eficacia del grupo.
- Definir un plan de desarrollo de todas las actividades necesarias para la gestión de procesos, en el cual cada plan de desarrollo debe estar asociado a un proyecto específico.
- Brindar soporte y apoyo a todas las partes que se encuentren involucradas en las gestiones de un proceso específico, con el fin de que si es necesario compartirlo con más partes del grupo, se pueda hacer de manera más efectiva.
- Asumir la responsabilidad de coordinar y soportar todos los cambios de procesos que sean necesarios para mejorar la actividad del grupo, con ello se asegura que los diferentes procesos que se encuentren interrelacionados cooperen de manera oportuna en pro de los objetivos definidos por el negocio.

Procesos se encuentra a la cabeza la Ingeniera Claudia Marcela Sandoval Criollo, quien será la encargada de controlar el desarrollo y progreso del practicante de procesos. Egresada de la Universidad Industrial de Santander en el programa de Ingeniería Industrial (1996) y especialista en gestión de sistemas y tecnologías de información de la Universidad EAN (2012).

Para efectos de centralización proyecto, el área de procesos abracará principalmente:

- Levantamiento de información de las diferentes líneas de Negocio
- Realizar un estudio informal del aplicativo *Queryx 7* con el fin de poder determinar funcionalidades
- Hacer identificación de requerimientos a partir del estudio informal
- Definir la parametrización de los diferentes módulos de Gestión Humana
- Hacer cargue de Datos
- Contribuir a la concientización de todas las diferentes líneas de negocio con respecto al funcionamiento del aplicativo *Queryx 7*

En relación al cargo de Practicante Universitario, éste se asigna a estudiantes de Ingeniería Industrial o carreras afines, los cuales se encuentren en la etapa de finalización de la carrera profesional (pregrado) y se les permite aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación como profesional, la función principal del cargo corresponde a brindar apoyo al Ingeniero de Procesos de la Gerencia IT en el levantamiento necesario de información y procesos, realizar el respectivo análisis e identificar los posibles puntos de mejora para optimizar el proceso y por ende el negocio.

Particularmente las acciones de mejora se enfocan al mejor aprovechamiento de las tecnologías de información existentes o a la identificación de nuevas tecnologías que permitan mejorar los diferentes procesos evaluados.

La Gerencia IT como objetivo principal, comprende la ejecución de nuevos proyectos, los cuales mediante herramientas tecnológicas e informáticas pretendan dar solución y cubrir las necesidades básicas del grupo, con esto se hace referencia en poder dar solución a los problemas críticos que abordan al grupo en sus diferentes líneas de negocio; los principales proyectos y servicios ofrecidos por la Gerencia de Información y Tecnología son.

Proyectos:

- Implementación del Software ERP Microsoft Dynamics AX
- Mejoramiento de la infraestructura tecnológica a través de la Implementación de un servidor Blade
- Implementación de la herramienta CRM Microsoft Dynamics (*Customer relationship management*) para el apoyo del proceso comercial y de Servicio al cliente en las cuatro líneas de negocio.
- Montaje de un piloto para la Intranet
- Implementación del Software *Queryx 7* para la gestión de Nómina y Recursos Humanos
- Mejoramiento de los software desarrollaos internamente que soportan las operaciones de las líneas de Negocio
- Piloto de mejoramiento del control y seguimiento a clientes en el proceso de servicio al cliente de la línea *Technology* a través del aplicativo GLPI
- Implementación de la plataforma Moodle para capacitación virtual

Servicios:

- Implementación de la mesa de ayuda o *HelpDesk* a través del aplicativo GLPI.
- Administración de aplicaciones

A pesar de que el practicante de procesos depende directamente de área de procesos, cumple de igual forma actividades relacionadas con el área de Seguridad de la Información.

Seguridad de la Información es un área en la cual se establecen, desarrollan y controlan políticas de administración de la información, al igual que normas y procedimientos, con el fin de poder asegurar el uso adecuado del activo de información para garantizar su respectiva integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Sus actividades se desarrollan en función de los Mandatory Minimum Security Controls (MMSC), los cuales son unos controles mínimos de seguridad establecidos por G4S a nivel mundial y éstos mismos a su vez se fundamentan en la norma ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Como se indicó de manera general en la descripción de la empresa, cada línea de negocio tiene autonomía sobre la gestión de sus propios procesos, incluyendo así la gestión del Recurso Humano, con la entrada de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos se instauraron unos lineamientos basados en los MMSC, a los cuales las diferentes líneas de negocio deben dar cumplimiento, sin embargo no estaban obligados a estandarizar el proceso.

Los lineamientos identificados corresponden a:

- Selección y contratación del mejor personal
- Compromiso con los empleados
- Salud y seguridad
- Evaluación de pre y post empleo
- Diversidad e inclusión
- Rendimiento de los empleados y retribuciones
- Aprendizaje y desarrollo

El hecho de que cada línea de negocio del grupo G4S Colombia contara con esa autonomía para la gestión y administración de los procesos involucrados con el Recurso Humano, permitió que se establecieran diversas metodologías referentes al manejo y control del recurso, lo cual no permitía observar de una manera clara y precisa su cumplimiento en relación a los MMSC. Hecho que de igual forma dio paso a la creación de una gran cantidad de archivos y documentos por cada línea de negocio,

los cuales, aunque buscaban facilitar la gestión del proceso, el gran volumen de personal dificultaba el desarrollo de la tarea, dichos procesos y documentos inicialmente hacen referencia a la selección y contratación de personal y capacitaciones.

Los principales problemas identificados debido a la gestión individual del Recurso Humano por cada línea de negocio, al igual que la gran cantidad de documentación son:

- Duplicidad del trabajo; pues muchos documentos referencian la misma información la cual se debe registrar y procesar en cada documento y archivo que la solicite
- Desperdicio de papel; La impresión de todos los documentos para la gestión del Recurso Humano es llevada a archivos, los cuales en muy pocas ocasiones son revisados o en su defecto éstos documentos son eliminados, lo cual no solo eleva los costos de papelería, sino que no contribuye con un cuidado al medio ambiente.
- Aumento en la probabilidad de cometer errores; La digitación de la información en los documentos es netamente manual, lo cual puede dar vía a que el personal cometa errores de digitación, afectando así los resultados del proceso en general.
- Altos tiempos de espera; en promedio desde el inicio de un proceso de selección, hasta el reclutamiento del individuo seleccionado, es de aproximadamente 1 mes, el cual es considerado un tiempo muy alto, pues se han evidenciado casos en donde la necesidad de cubrir la vacante es muy alta e indispensable.
- Falta de información consolidada; debido a que no existe una base de datos o herramientas que permitan evidenciar de manera rápida y precisa los diferentes estados en los procesos de selección y contratación, al igual que no existe un reporte que permita observar resultados y aprobaciones de los procesos generales en relación a la administración y gestión de Recurso Humano.

La identificación de estos inconvenientes llevó a que la Gerencia IT junto con la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, establecieran una metodología que permitiera optimizar el proceso de la gestión del Recurso Humano.

Durante la ejecución del proyecto se pudo evidenciar que a pesar de que cada línea de negocio administrara de manera independiente sus procesos de gestión del Recurso Humano, en términos generales, el proceso difiere muy poco, lo cual permitió gestionar la estandarización del proceso y con ello enfocarse en dar cumplimiento a los MMSC.

Todas las líneas de negocio empiezan el proceso de selección y contratación por medio de una solicitud de requerimiento de personal, en donde se especifica el cargo, el tipo de contrato a celebrar, la cantidad de vacantes y la fecha para la cual se debe completar el requerimiento, posterior a ello se determina si el perfil solicitado existe en el grupo, de no ser así se da inicio a un subproceso para la creación del respectivo perfil, una vez que disponga del perfil se envía un correo electrónico junto con una carta de solicitud de aprobación para el requerimiento de personal que permita dar vía al proceso, una vez se cuente con la aprobación se inicia la convocatoria de personal, actualmente las diferentes líneas de negocio no cuentan con una base de datos

consolidada por lo que se remiten a un archivo hojas de vida, las cuales pueden ser nuevas para el cargo específico, o se remiten al uso de memoria con el fin de recordar algún candidato factible, una vez se cuente con el candidato se hace la solicitud de la documentación y se ejecutan las diferentes pruebas y entrevistas las varían según el cargo solicitado, una vez el candidato haya aprobado las diferentes pruebas, se emite para el proceso de contratación.

Durante la contratación se hace la solicitud de la documentación al igual que se da el orden para efectuar los correspondientes exámenes médicos, una vez se complete la documentación, se realiza la afiliación a la EPS y a la ARP, se procede a la firma de contrato y se hace entrega de la política de confidencialidad y exclusividad, se le dan las pautas de ética del grupo G4S, las cuales rigen a nivel mundial, y se le entrega la política de uso del computador, si requiere de uno. Dependiendo del cargo se solicita la creación de correo electrónico para el usuario al igual que la creación de usuario en los diferentes aplicativos de administración según corresponda.

En relación al tema de capacitaciones, cada línea de negocio del grupo G4S cuenta con un formato para la inducción en temas generales e introductorios del personal nuevo al igual que cuentan con un formato de inducciones y capacitaciones en temas específicos, las cuales corresponden según el cargo, estas capacitaciones en temas específicos son programas por los jefes directos del respectivo cargo y las definen a través de observación a los empleados al igual que midiendo la integración con nuevas tecnologías. Cada capacitación es evaluada con el fin de corroborar su funcionalidad y aplicabilidad a la hora de ponerla en práctica dentro del grupo.

3. ANTECEDENTES

El grupo G4S Colombia radicó su área de Información y Tecnología hasta el año 2010, anterior a ello no se contaba con un área definida que para el grupo en general, la cual evaluara de manera crítica los problemas identificados por cada línea de negocio y buscara soluciones a través de nuevas herramientas y tecnologías.

Era común que cada línea de negocio desarrollara sus propias soluciones, pero el inconveniente principal era que a pesar de que se diera la solución al respectivo inconveniente, la solución solo aplicaba a la línea de negocio ya que se desarrollaba de manera muy individual, lo cual, si dado el caso, a otra línea de negocio se le presentaba el mismo inconveniente, era necesario que ésta le diera solución desde el inicio sin saber que el recurso ya había sido desarrollado.

De igual forma, hasta hace unos años, el grupo G4S no disponía de un área que se encargara de centralizar la información y acciones de manejo dispuestas para la administración y gestión del Recurso Humano, y como se ha reiterado ya varias veces, cada línea de negocio administraba sus propios procesos lo que generaba disparidad en relación al cumplimiento de los MMSC, motivo por el cual se consolidó la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, la cual, para el caso de la ejecución del proyecto, fue

un área fundamental para su desarrollo en general, pues permitió y facilitó el levantamiento de información, al igual que colaboró en su debida comunicación.

Para el proceso de selección y contratación, cada línea de negocio gestiona sus propios lineamientos, y en caso de haber cualquier eventualidad, ellos mismos se encargan de mitigar el impacto, no se disponía de sistema integrado, en el cual se enfocaran los esfuerzos de varias entidades, líneas o áreas, para dar solución a un tema en común, la misma situación ocurría para el caso de las capacitaciones, en donde se identificaron estados, como las inducciones, en las cuales se puede hacer el esfuerzo de una respectiva estandarización.

En un inicio cada línea de negocio enfocaba sus esfuerzos de administración del Recurso Humano a través de herramientas dispuestas por Microsoft Office, como lo son Excel, Word y PowerPoint

El grupo G4S en su esfuerzo para encontrar una solución a los problemas identificados de un manejo descentralizado de la gestión del Recurso Humano, solicitó la respectiva colaboración a la Gerencia IT y a la Gerencia Nacional De Recursos Humanos.

Mediante las respectivas investigaciones realizadas en conjunto por las Gerencias, dieron con la solución de integrar un sistema en cual pudiera generar un control con respecto a la administración del Recurso Humano sin dejar a un lado la administración individual del recurso, debido a que cada línea estipula criterios diferentes para la selección, contratación y capacitación, los cuales se ajustan a la actividad social del negocio.

Inicialmente se evaluaron tres aplicativos los cuales identificaron que podrían llegar a dar una solución al evento, éstos fueron:

- SAES
- AX Nómina
- *Queryx 7*

El aplicativo SAES corresponde a una herramienta que se ha desarrollado en el ambiente de la línea Secure Solutions y sus diversos desarrollos se han ajustado a los requerimientos del negocio, en relación a AX Nómina, al igual que SAES es una herramienta la cual cumple funciones estrictas en el grupo G4S, para el efecto, cumple funciones en contabilidad, finanzas y compras, para el caso de éstos dos aplicativos es necesario generar desarrollos a la medida, por último *Queryx 7* es una herramienta que aunque ya se contaba con la versión anterior en el módulo contable, ésta nueva versión ofrece los módulos de gestión humana lo cual evita la parametrización nueva a partir de nuevos desarrollos.

Los criterios para la respectiva evaluación de los diferentes aplicativos fueron:

Criterios de evaluación	Peso (%)
Funcionalidades requeridas por los Usuarios	60%
Proveedor	10%
Aspecto técnico	15%
Costos	15%
TOTAL	100%

Tabla 1. Criterios de evaluación de aplicativos

El estudio arrojó un resultado en donde **Queryx 7** se ajustaba en un **80,20%** a los requerimientos generales del grupo, en relación a un 46,24% proporcionado por SAES y un 73,74% correspondiente a Microsoft Dymanics AX.

A continuación se dispondrán las gráficas de resultados del estudio:



Figura 4. Resumen funcional comparativo de aplicativos
Fuente: Evaluación de aplicativos para RRHH y Nómina – Resumen Funcional



RESUMEN FUNCIONAL GRAFICO



Figura 5. Resumen funcional gráfico comparativo de aplicativos
Fuente: Evaluación de aplicativos para RRHH y Nómina – Resumen Funcional

4. JUSTIFICACIÓN

El grupo G4S Colombia pudo evidenciar la necesidad de establecer un sistema que le permitiera gestionar de manera eficiente el Recurso Humano, pues a pesar de que de manera independiente, por línea de negocio, se gestionaba el Recurso Humano, la administración del mismo en términos generales no permitía marchar de la mejor manera posible con los MMSC propuestos por G4S a nivel mundial.

La administración de cerca de 9.200 empleados a nivel nacional requirió de nuevos criterios que permitieran optimizar la gestión del Recurso Humano, pues hasta antes de implementar la herramienta *Queryx 7* no se disponía de un sistema definido que controlara de manera apropiada el recurso.

Basados en levantamientos previos de información en relación al Recurso Humano, se evidenció que la carga administrativa y operacional por línea de negocio para la gestión del Recurso Humano es significativamente alta y representa de igual forma un porcentaje mayor al esperado en costos de gestión.

Queryx 7 no es solo un aplicativo que ofrece soluciones en nómina como se ha trabajado hasta el momento en G4S Colombia con su versión anterior SRH, sino que ésta última versión ofrece un nuevo módulo especializado en la gestión de procesos para el recurso humano, el cual está contemplado por selección y contratación de personal, capacitación del personal y un proceso de autogestión.

Estos módulos que se ofrecen permitirán reducir el gasto de papel, la disminución significativa en la creación y gestión de formatos de Microsoft Excel y Word que dificultan la administración del recurso, permitirá de igual forma crear una base de datos que facilitará consultas y acciones que sean necesarias para disminuir la duplicidad de trabajo y finalmente se iniciará una gestión del Recurso Humano en pro de los MMSC.

En relación a funcionalidades técnicas para el grupo G4S, según SQL Software, compañía que comercializa el aplicativo *Queryx 7*, en esta última versión ofrece una plataforma más estable y con funciones más prácticas requeridas por los usuarios, lo cual facilita la interacción con el mismo.

Como Ingeniero Industrial reconozco la importancia de mi participación en el desarrollo del proyecto, pues la gestión del Recurso Humano es un área en la cual muchos de los conocimientos recibidos durante la formación se pueden aplicar para gestionar soluciones óptimas a los problemas identificados, con ello puedo dar soporte y apoyo al grupo para poder optimizar los tiempos de contratación, la disminución en la carga operativa y administrativa, aumentar los estándares de selección y contratación de personal, y finalmente se contribuye al inicio de un proceso de integración entre la administración del recurso humano con la gestión de nómina.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Ser partícipe durante la ejecución e implementación del proyecto "Implementación de los módulos de selección, contratación, capacitación y Auto gestión del aplicativo *Queryx 7*" en las 4 líneas de negocio del grupo G4S Colombia como ingeniero de procesos. El proyecto tiene una duración estimada de 5 meses.

Brindar soporte y apoyo a los diferentes proyectos los cuales adelanta la Gerencia de Información y Tecnología de G4S relacionados con mejoras en los procesos organizacionales a través de la implementación de tecnologías de información o mejoramiento de los sistemas existentes participando en el levantamiento de procesos, identificación de flujos de información y documentación de las propuestas de mejoramiento y apoyar la documentación de procesos de seguridad de información.

5.2. Objetivos Específicos

- Conocer los procesos y metodologías de la Gerencia de Información y Tecnología de G4S
- Conocer los procesos de las líneas de negocio de G4S Colombia: *G4S Cash Solutions*, *G4S Secure Solutions*, *G4S Technology* y *G4S Data Solutions*
- Conocer y analizar los procesos de Recursos Humanos de las 4 líneas de negocio.
- Conocer la funcionalidad estándar del aplicativo *Queryx 7* en los módulos de selección, contratación del personal y capacitación
- Cruzar la información obtenida por las cuatro líneas de negocio de G4S Colombia para poder unificarlas y adaptarlas a los requerimientos de *Queryx 7*.
- Identificar los requerimientos específicos de cada línea que no cubre el software estándar con el fin poder establecer un mejoramiento en los diferentes procesos de gestión del recuso humano mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades en el aplicativo.
- Apoyar el proceso de implementación en cada línea de negocio.

6. ALCANCE

Mediante la ejecución del proyecto, se pretende cubrir en primera medida, todas las necesidades identificadas en relación al proceso de gestión del recurso humano, en las fases de selección y contratación, capacitación y autogestión, para cada una de las diferentes líneas de negocio del grupo G4S Colombia.

7. MARCO TEÓRICO

Reconociendo al Recurso Humano, como uno de los activos más valiosos para cualquier tipo de compañía, el grupo G4S ha enfocado parte de sus esfuerzos en la implementación de un aplicativo que le permita optimizar la gestión del Recurso Humano, y con ello garantizar el ofrecer servicios de la más alta calidad posible.

De ésta forma el proyecto se contextualizará en el ámbito de la Gestión del Recurso Humano, junto con la Seguridad de la Información.

7.1. Marco Conceptual

ERP (Enterprise resource planning): Software para la planeación de recursos, es un sistema de información gerencial, que integra procesos asociados con el fin de optimizar la producción de bienes o servicios en una compañía.

Flujo de información: Es el medio estructurado por el cual una misma compañía o varias comparten información.

Herramientas Informáticas y Tecnológicas: Corresponden a todos los aplicativos, programas y recursos de los cuales se disponen en una organización definida, para apoyar los procesos y actividades que soportan el negocio.

Gestión humana: Es en esencia el área donde las políticas, los objetivos y los procedimientos de la organización se funden para permitir implantar la estrategia de la organización a través de las personas¹¹.

Información: Es el conjunto de datos con el cual trabaja cualquier tipo de entidad, el cual busca disminuir los niveles de ignorancia frente a temas específicos a tratar y genera valor en conocimiento adquirido. Cada entidad genera su propia información y según la importancia de la misma la puede clasificar en niveles de seguridad.

ISO: International Organization for Standardization -Organización internacional de normalización-

¹¹ Gestión humana; dependencias académicas y administrativas, POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO; [en línea]; [citado el jueves 19 de enero de 2012]; disponible en web <<http://www.poligran.edu.co/econtent/newsdetail.asp?id=46&idcompany=15>>

ISO/IEC 27000: Es un sistema que reconoce la importancia de la información para cada empresa y de manera metódica y documentada basada en unos objetivos claros de seguridad, establece parámetros para el cuidado de la misma frente a cualquier tipo de riesgo¹².

Implementación: Hace referencia a la puesta en marcha de un proceso o procedimiento preseleccionado.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso¹³.

Proceso: Corresponde a un conjunto de actividades programadas de manera secuencial, las cuales se encuentran interrelacionadas con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de un sistema específico, éstas actividades por lo general buscan optimizar diferentes procedimientos.

Recurso humano: Es el capital que posee una compañía especificado en trabajadores y/o colaboradores.

Requerimiento: Es la necesidad o petición que se hace a un sistema, según corresponda.

Selección de personal: Proceso mediante el cual el departamento de recursos humanos preselecciona candidatos para cubrir una vacante específica bajo unos criterios establecidos.

Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la Información; además, puede involucrar propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad (*Accountability*), no repudio y fiabilidad¹⁴.

Sistema: Conjunto de procesos que se encarga de transformar las entradas en salidas, y a su vez está encargado o cumple la función de asignarles un valor agregado según corresponda al proceso por el cual haya pasado.

Software: Hace referencia a todo proceso lógico, programas que ejecutan los computadores y a los datos que almacenan los mismos para poder ejecutar una serie de tareas designadas por su operador¹⁵.

Software de aplicación: Hace referencia a los diferentes tipos de programas que controlan y organizan todas las tareas designadas a un computador, el cual crea a su vez una interface de fácil manejo para facilitar el proceso¹⁶.

¹²ISO 27000; [en línea] ; [citado el jueves 19 de enero de 2012]; disponible en web <<http://www.iso27000.es/iso27000.html>>

¹³ Norma técnica Colombiana NTC-ISO9000; TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO [EN LÍNEA]; [citado el martes 26 de Junio de 2012]; disponible en web <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bibliotecaSedesDependencias/unidadesAcademicas/FacultadMedicina/BibliotecaDiseno/Archivos/GestionAdministrativa/ntc-iso_9000.pdf>

¹⁴ COMPENDIO, Sistema de gestión de la seguridad de la Información (SGSI), Segunda edición, Norma técnica Colombiana NTC-ISO 27001, Editada por ICONTEC; Términos y definiciones, 3.13 seguridad de la Información

¹⁵ CAVSI; ¿Qué es Software?; [en línea]; [citado el jueves 19 de enero de 2012]; disponible en web <<http://www.cavsi.com/preguntasrespuestas/que-es-software/>>

¹⁶Ibid.

7.2. Marco teórico

Es indispensable como primera medida resaltar la criticidad e importancia de la información que se presenta a lo largo del documento, toda la información presentada ha sido avalada por la Gerencia de Información y Tecnología, en relación al practicante de procesos, éste se encuentra sujeto a un acuerdo de confidencialidad (**ver anexo 1**) en donde se especifica el uso debido y las responsabilidades del manejo de la información, el documento fue firmado por ambas partes, el grupo G4S bajo la línea de *Secure Solutions* y el practicante de procesos, el acuerdo de confidencialidad firmado ya fue entregado en el primer paquete de documentos, el anexo dispone solo el documento en formato de Microsoft Word.

7.2.1. Gestión del Recurso Humano y la seguridad de la Información

Es evidente para las empresas hoy en día la gran importancia que asume una buena gestión del Recurso Humano, bajo unos criterios de seguridad establecidos, los cuales para el caso del grupo G4S, se hacen más importantes en razón a su actividad.

Cualquier tipo de entidad se encuentra en la capacidad de generar valor agregado en el momento que direcciona sus esfuerzos a promover una mejor administración para la gestión del recurso humano, reconociendo a éste como el activo más importante para las empresas. Esto permite garantizar que el fortalecimiento del área de Recursos Humanos se puede convertir en un objetivo al cual todas las empresas le deben apuntar si quieren con ello lograr obtener una mejor posición y penetración en el mercado correspondiente.

El departamento de recursos humanos según Susana Delgado G. y Belén E. Ventura (2008) en su libro *Recursos Humanos*, es un departamento que se encarga fundamentalmente de lo relativo a la gestión y a la administración del personal¹⁷, y como complemento al departamento, el área de Gestión Humana existe para garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los funcionarios en todas las áreas, desde la concepción de los perfiles de las personas, sus lugares de trabajo y sus interacciones, pasando por su desarrollo en conocimientos, habilidades, bienestar y salud, hasta su adecuado cese de actividades¹⁸.

A partir de éstas definiciones se involucra un nuevo concepto, el cual hace referencia a procesos; la gestión basada en procesos le brinda a las compañías el poder identificar sistemáticamente todas las actividades programadas para cumplir de manera precisa una tarea especificada, la ventaja que ofrece una gestión basada en procesos es que permite no solo analizar individualmente cada componente de un proceso definido sino que permite agruparlos y evaluar un conjunto interrelacionado de actividades, al igual que permite alcanzar resultados deseados de manera eficientemente cuando las

¹⁷ DELGADO GONZALEZ, Susana; ENA VENTURA, Belén; RECURSOS HUMANOS 4^o edición, editorial PARANINFO (2008) p.23; [citado el viernes 20 de enero de 2012].

¹⁸Gestión humana; dependencias académicas y administrativas, POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO; Op,cit.

diferentes actividades y recursos relacionados a la actividad específica se gestionan como un proceso¹⁹.

Los procesos identificados y estudiados durante la ejecución del proyecto hacen referencia al proceso de selección, contratación y capacitación de personal, los cuales se unificaron para gestionar así una optimización del proceso de gestión humana.

A medida que el grupo G4S Colombia fue creciendo, se hizo evidente la importancia que tomó el área de Recursos Humanos para cada una de las diferentes líneas de negocio, lo cual permitió concebir la idea de crear valor agregado a través del personal por medio de la implementación de una herramienta que le permitiera tener un control óptimo sobre el mismo.

De igual forma es importante resaltar la importancia de una gestión segura del Recurso Humano, pues para una empresa o un grupo como lo es G4S, las condiciones de seguridad deben estar pautadas por unos criterios establecidos, para el caso, las condiciones de seguridad de G4S se encuentran regidas por un documento estipulado por G4S a nivel mundial, el cual hace referencia a “Mandatory Minimum Security Controls” (MMSC), los cuales están fundamentados en la norma ISO/IEC 27001: Sistemas de gestión de seguridad de la Información.

Es necesario aclarar que G4S Colombia no busca una certificación en la norma ISO/IEC 27001, pues se encuentra en función de cumplir con los MMSC. Hasta el momento la única línea de negocio que se encuentra certificada es *Secure DATA solutions* la cual por motivos de actividad del negocio, la certificación se convierte en un requisito indispensable.

Para brindar un mejor soporte a la gestión y administración del Recurso Humano, el grupo G4S Colombia adquirió una nueva versión de herramienta, *Queryx*, la cual se dispone en su versión 7, en donde se ofrecen módulos de gestión humana, de los cuales el grupo G4S adquirió el módulo de selección y contratación, el módulo de capacitación y el módulo de autogestión, Una característica del aplicativo corresponde a que su ambiente de gestión humana se desarrolló bajo el modelo de la metodología HAY.

El método de HAY puede resumirse en que cada puesto o cargo requiere la presencia relativa de los siguientes factores; competencias, solución de problemas y responsabilidad; Los niveles de éstos factores se reflejan en escalas que son analizadas y aplicadas de forma consciente y en consenso por un grupo de evaluación. La aplicación del método genera una clasificación relativa de puestos, tanto cuantitativa como cualitativa²⁰, lo cual permite asignarle a cada cargo una categoría específica asociada a un nivel específico (Administrativo, Gerencia, Supervisión, Operativo, etc.)

¹⁹ SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD; FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO; NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000; [citado el Jueves 5 de Julio de 2012]

²⁰ Porret Gelabert; Miquel; RECURSOS HUMANOS, Dirigir y Gestionar personas en las organizaciones; [en línea] Libro Virtual; [Citado el miércoles 4 de Julio de 2012]; disponible en web <http://books.google.com.co/books?id=yvyc_inavbwC&pg=PA295&lpg=PA295&dq=metodo+hay+recursos+humanos&source=bl&ots=GYaEsdIBpw&sig=76lctXPqqDA6WXK-X9LIXYXjPwA&hl=es&sa=X&ei=X3DXT9ahI4aI6AHFIMWvAw&ved=0CE4Q6AEwAQ#v=onepage&q&f=false>

A pesar de que el grupo G4S no tiene establecida la metodología HAY para la valoración de cargos, la herramienta permite adaptarse a diferentes modelos, para el caso del grupo G4S, el modelo que se utiliza ha sido desarrollado a lo largo del crecimiento empresarial de cada una de las diferentes líneas de negocio, pues a razón de sus actividades no todas las líneas se pueden gestionar de la misma manera.

El aplicativo *Queryx 7* enfocado en su módulo de gestión de recursos humanos brinda una solución informática diseñada para maximizar la productividad de los procesos de liquidación de Nómina y Administración de Recursos Humanos²¹,

para ello comprende la información completa de todos los empleados en sus respectivas hojas de vida, solicita información de sus beneficiarios, se ajusta al perfil del cargo y asigna la ubicación dentro de la compañía, con ello genera un soporte para la liquidación de nómina, prestaciones sociales mientras a su vez cumple con las responsabilidades de pagos a terceros.

Anexo a los módulos de gestión de procesos de recurso humano *Queryx 7* ofrece una alternativa de automatización en los diversos procesos del área, partiendo de la selección y contratación de empleados y su respectiva capacitación interna, permite evaluarlo por desempeño o competencias, es capaz de brindar un análisis salarial de los actuales cargos y a su vez está en la capacidad de brindar un control de la salud ocupacional desde el punto de vista de medicina preventiva y seguridad industrial²².

Finalmente como otro anexo dado por *Queryx 7* es que permite la auto-gestión por parte de los trabajadores, es decir que les permite realizar consultas de la información personal y de sus beneficiarios, solicitudes de constancias de trabajo, consulta de vacaciones, cesantías, acumulados, entre otros; dando paso así a una liberación del sistema el cual lo descongiona y mejora la atención a usuarios²³. Como último anexo del aplicativo, *Queryx 7* ofrece un apoyo para la gestión de confidencialidad de la información, la cual como se reconocía anteriormente, es crítica para G4S Colombia.

²¹ Queryx 7, la nueva generación en administración de talento humano; SQL Software; [en línea]; [citado el viernes 20 de enero de 2012]; disponible en web <http://www.sqlsoftware.com.co/queryx7_descripcion.html>

²² Ibid.

²³ Ibid.

8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA

Como primera medida y antes de describir todas las actividades desarrolladas durante la práctica, relacionadas a la implementación del aplicativo *Queryx 7* para el mejoramiento de proceso de recursos humanos, se describirán las condiciones dispuestas por la Gerencia de Información y Tecnología las cuales le brindan una dirección concreta para su ejecución.

a) Matriz de Riesgos

La gerencia de Información y Tecnología para el desarrollo de cada uno de sus diferentes proyectos, ha establecido una matriz, la cual define los posibles riesgos que afectarían el desarrollo normal del proyecto definido.

Con la identificación de los riesgos para el desarrollo de cada proyecto, se pretenden identificar medidas correspondientes que permitan mitigar y minimizar el impacto negativo o efecto, en caso de la ocurrencia de cada riesgo identificado.

Para el caso del proyecto de implementación de *Queryx 7* en los módulos de nómina y gestión humana se definió la siguiente matriz de riesgos:

Descripción del riesgo	Impacto	Probabilidad	Control
Cambios en el equipo de proyecto	<i>Medio-Alto</i> , modificación del cronograma y tiempos de cumplimiento e implementación del proyecto	Media	Gestión del personal
Problemas de Hardware	<i>Medio</i> , demora en la ejecución e implementación del proyecto	Media / Baja	Suministro oportuno
Problemas de Software	<i>Medio</i> , demora en la ejecución e implementación del proyecto	Media	Verificación y aseguración de los sistemas lógicos
Especificación inadecuada-incompleta de requerimientos	<i>Alto</i> , modificación del cronograma y tiempos de cumplimiento e implementación del proyecto	Media / Alta	Elaboración y aprobación de documentos requeridos
Pruebas inadecuadas o insuficientes	<i>Alto</i> , modificación del cronograma y tiempos de cumplimiento e implementación del proyecto	Media / Baja	Elaboración script de pruebas

Tabla 2. Matriz de Riesgos

Durante la ejecución del proyecto se pudo identificar la materialización del riesgo “Cambios en el equipo de proyecto” en 2 oportunidades diferentes, lo cual afectó de manera crítica los tiempos de ejecución del proyecto.

Aunque se realizó una debida gestión de personal, el cual supone que es el control a tomar, los tiempos no se sortearon de la mejor manera posible, es por ello que se propuso una modificación en el Impacto, la Probabilidad y el Control del riesgo identificado, el cual será descrito en el numeral 10.1. Mejoras propuestas.

b) Cronograma de actividades

El aplicativo Queryx 7 fue adquirido por medio de la empresa SQL Software, la cual propuso un cronograma general para la ejecución de todas las actividades, tanto de los módulos de Nómina, como de los módulos de Gestión Humana.

Inicialmente éste cronograma se ajustó a unos requerimientos establecidos por el grupo G4S, para poder asegurar un cumplimiento oportuno.

Para practicante de procesos al limitar su proyecto a la ejecución de los módulos de Gestión de Huaman, fue necesario crear un nuevo cronograma, el cual fue respectivamente avalado por el Gerente de Información y Tecnología, al igual que por el Ingeniero de Procesos del grupo G4S.

Todas las actividades a desarrollar que se proponen en el cronograma de actividades se ajustan, toman como base las actividades propuestas por SQL Software y las cuales cumplen con el propósito del proyecto y cumplen de igual forma con las respectivas especificaciones de la empresa SQL Software.

El cronograma que se dispone a continuación, se presenta en su tercera versión debido a la materialización de los riesgos identificados, los cuales afectaron significativamente los tiempos de ejecución de las diferentes actividades.

Cronograma de actividades para Procesos	ENERO			FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO
	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1
Levantamiento de la información															X	X	X							
Evaluación metodología de RRHH							X																	
Evaluación cualitativa aplicativo Q7 (Conocimientos funcionalidades Q7)							X																	
Especificación de requerimientos							X										X							
Selección y contratación							X								X									
Capacitación							X									X								
Autogestión								X									X							
Presentación módulos gest. Humana					X																			
Cargue de Datos																								
Entrega de módulos de gest. Humana																								
Selección y contratación															X									
Parametrización del módulo															X									
Entrega para pruebas															X									
Acompañamiento de pruebas																X								
Ajustes																X								
Capacitación																X								
Parametrización del módulo																X								
Entrega para pruebas																X								
Acompañamiento de pruebas																X								
Ajustes																	X							
Autogestión																	X							
Parametrización del módulo																	X							
Entrega para pruebas																	X							
Acompañamiento de pruebas																	X							
Ajustes																		X						
Apoyo a capacitación																								
Salida a producción																								
Entrega final del proyecto																								
Firma y acta de terminación (Gerencia)																								
Soporte a las líneas de negocio																								

Tabla 3. Cronograma de actividades

Todas las actividades que se describen a continuación se desarrollaron en función del cronograma de actividades junto con el plan de trabajo, a las siguientes actividades se les dio cumplimiento en el periodo correspondiente a la práctica empresarial, de Enero 10 de 2012 a Julio 10 de 2012.

8.1. Estudio de las metodologías y procesos internos para la gestión del recurso humano

En relación al estudio de las diferentes metodologías que emplea cada línea de negocio del grupo G4S para la gestión de Recurso Humano, más específicamente para los procesos de selección, contratación y capacitación, se establecieron reuniones con cada responsable del recurso humano por línea de negocio con el objetivo principal de poder identificar y evaluar el procedimiento que daba cumplimiento a las actividades recién nombradas.

En cada una de las líneas de hizo la identificación de los documentos que daban soporte a dicho procedimiento, los cuales se definen en la siguiente tabla:

Línea de negocio	Documento de Soporte	Anexo del documento
Cash solutions	Dp-rh-01 v12 28-10-11	Anexo 2
Security systems and technology	PR-GRH-01 - Reclutamiento, selección y contratación de personal	Anexo 3
Secure DATA solutions	Procedimiento de capacitación	Anexo 4
	Procedimiento SELECCIONAR, VINCULAR Y DESVINCULAR PERSONAL	Anexo 5
Secure Solutions	PHG-02 - Procedimiento de reclutamiento y selección de personal	Anexo 6
	PGH-04 - Procedimiento de contratación de personal	Anexo 7

Tabla 4. Documentos de soporte gestión de selección, contratación y capacitación

El debido estudio de las diferentes metodologías permitió identificar que cada procedimiento identificado no cumplía una metodología definida bajo un modelo preestablecido, cada actividad de desarrollaba bajo un sistema propio el cual había sido desarrollado según la actividad esencial de cada línea de negocio.

8.2. Evaluación cualitativa del aplicativo *Queryx 7*

La evaluación cualitativa del aplicativo *Queryx 7* corresponde en un estudio realizado por la Gerencia Nacional de Recursos Humano junto con el área de Procesos definida dentro de la Gerencia de Información y Tecnología acerca de la funcionalidad del aplicativo *Queryx 7* y de su adaptación al grupo G4S Colombia.

Para la descripción de los módulos de gestión humana adquiridos por el grupo G4S Colombia, Ingenieros de SQL Software hicieron la presentación respectiva para cada uno de los módulos.

En relación al módulo de selección y contratación de personal, éste permite gestionar y administrar los requerimientos de personal, las hojas de vida de los prospectos, la selección de los posibles candidatos, la selección de las diferentes pruebas establecidas de acuerdo al cargo solicitado hasta el reporte del candidato contratado o promovido, de igual forma permite identificar el estado asociado a cada candidato en relación a la etapa en la cual se encuentre el proceso.

En cuanto al módulo de capacitación, *Queryx 7* permite crear, programar y definir cursos, capacitaciones o inducciones, asociadas a cargos específicos o a estados del cargo, de igual forma se permiten programas capacitaciones masivas lo que generará ahorro y permitirá obtener un mayor impacto sobre el recurso humano del grupo G4S, de igual manera el módulo permite generar un mantenimiento de parámetros en los cuales se definen los medios para ejecutar las capacitaciones, los temas específicos y las diferentes etapas necesarias ya sean, virtuales, teóricas, prácticas, entre otras.

Por último el módulo de autogestión, se convierte en una herramienta la cual busca liberar carga operativa en relación a todas aquellas solicitudes que generan los empleados como consultas, actualizaciones, solicitudes, simulaciones, generación de cartas y certificados, evaluaciones en línea, etc. Los cuales general altos niveles de congestión. Igualmente se encuentra fundamentado en el poder integrar al personal a los procesos de gestión del recurso humano, optimizando así los tiempos de respuesta, el servicio interno y aumentando el valor agregado de la compañía.

8.3. Presentación de los módulos de gestión humana

La presentación de los módulos de gestión humana hace referencia a una presentación formal de los mismos a cada línea de negocio del grupo G4S Colombia.

La respectiva presentación de cada módulo se realizó por parte del equipo de Ingenieros de la empresa SQL Software junto con el apoyo del área de procesos.

8.3.1. Selección y contratación

El módulo de selección y contratación corresponde a una herramienta que ofrece la última versión del aplicativo *Queryx*, la cual cuenta con la capacidad de administrar todo el proceso de selección y contratación de personal.

La presentación del módulo se realizó mediante una reunión de la cual fue participe el Ingeniero de procesos junto con el practicante de procesos y la gerencia nacional de recursos humanos.

El proceso inicia a partir de una debida requisición de personal, pero para esto debe existir primero el cargo que se requiera completar y de igual forma se debe encontrar debidamente parametrizado, dado el caso que se requiera la creación de un nuevo cargo, se deberá gestionar un nuevo proceso el cual se escalará a los respectivos aprobadores del mismo, una vez se cuente con el visto bueno, el área de nómina creará el cargo y el área de recursos humanos asociada a la línea de negocio que solicitó la creación del cargo, hará a respectiva parametrización del mismo, la parametrización adecuada de los cargos se encuentra definida en el documento anexo “Información RRHH Q7 a levantar” (ver anexo 8).

Una vez se haya creado la requisición de personal, el aplicativo *Queryx 7* permitirá administrar el debido flujo de autorizaciones y aprobadores de la requisición de personal, de igual forma permitirá la debida administración de hojas de vida de los prospectos junto la selección de los posibles candidatos al igual que la debida aplicación de las diferentes pruebas requeridas acordes al cargo solicitado.

Toda la implementación de estas actividades permitirá una optimización del proceso, lo cual busca inicialmente reducir la gran cantidad de papel y documentos digitales utilizados para la contratación de un individuo, junto a reducir el tiempo de contratación de los candidatos.

La presentación formal del respectivo módulo se realizó con el fin de establecer los lineamientos básicos para una debida gestión del proceso, dichas especificaciones hacen referencia a:

- Definición de la administración de Hojas de Vida: Unos de los principales inconvenientes identificados en relación a la gestión oportuna del recurso humano hace referencia a la administración de las hojas de vida de los diferentes candidatos, con la implementación de la herramienta *Queryx 7* se pretende poder crear un formato estándar para las hojas de vida, en el cual se solicite la información pertinente para el grupo G4S, al igual que se quiere crear una única plataforma web en la cual se registren todas las hojas de vida, para así facilitar su búsqueda y el respectivo filtrado de las mismas.

- Desarrollo de pruebas sicotécnicas: Aunque la herramienta permite asociar las diferentes pruebas necesarias a realizar para cada cargo específico, ésta no permite desarrollarlas en su propio ambiente web o de gestión y desarrollo, ésta únicamente permite cargar los resultados de la misma, es por ello que se buscó definir una herramienta nueva o un ambiente nuevo de desarrollo el cual permitiera hacer las diferentes pruebas en un ambiente web el cual pudiera cargar en tiempo real el resultado al proceso de selección de personal.
- Integración con demás aplicativos: Actualmente las diferentes líneas de negocio emplean diversos aplicativos los cuales brindan ayuda para la gestión del recurso humano, cada aplicativo empleado se ajusta de manera única a la idea y concepto del negocio al cual se asocia lo cual impide la liberación de dicha herramienta, es por ello que con la debida integración del aplicativo *Queryx 7* se pretende crear un ambiente en el cual éstas diferentes herramientas se asocien con *Queryx 7* para así garantizar una administración debida por línea de negocio.

8.3.2. Capacitación

El módulo de capacitación es una herramienta que permite registrar y programar todos los requerimientos necesarios relacionados a los programas de capacitaciones, cursos e inducciones, básicamente el soporte relacionado se encarga de:

- Administración de costos: permite asociar los diferentes costos necesarios a los que incurre cualquier programa de capacitación a un presupuesto asignado, aunque el grupo G4S actualmente no asigna presupuestos en relación de tiempo a los programas de capacitación, éste módulo le permitirá controlar de manera eficiente todos los gastos relacionados por capacitación dictada de manera individual o grupal.
- Programación de cursos: permite gestionar oportunamente los elementos necesarios para la respectiva capacitación, como lo son el lugar, el ponente, los medios tecnológicos, etc.; los cuales se pueden asociar por ciudades.
- Identificación y evaluación del personal activo: El módulo de capacitación permite identificar a todo el personal que se encuentre actualmente activo en la compañía, y según esto, está en la capacidad de determinar según las condiciones de la capacitación, el personal que requiere de la misma; A su vez el módulo permite evaluar al personal el cual asistió a la capacitación de forma cualitativa al igual que los sitios, instructores, coordinadores, entidades y las expectativas esperadas de estos cursos programados.

Todas las actividades necesarias para la capacitación las determinan los respectivos jefes de área y gerencias.

El grupo G4S no presentó requerimientos en relación al módulo de capacitación, pues consideró que las propuestas ofrecidas por el módulo cubren los requerimientos mínimos para gestionar de manera oportuna las capacitaciones según las condiciones actuales del grupo.

8.3.3. Autogestión

El grupo de Ingenieros de la empresa SQL software presentó formalmente el módulo de autogestión, en el cual se definieron los conceptos básicos para que el usuario final pueda hacer uso aceptable del mismo.

El módulo de autogestión cubre el módulo contable al igual que el módulo de recursos humanos.

El módulo de autogestión permite:

- Consulta del histórico de vacaciones y de vacaciones pendientes.
- Consulta de cesantías parciales.
- Generación del comprobante de pago.
- Generación de constancias de trabajo usando los modelos establecidos por la compañía, por ejemplo: certificados laborales con horas extras, con salario básico, certificados de cajas de compensación.
- Consulta de acumulados del empleado, de préstamos, embargos, ahorros y auxilios.
- Registro y consulta de la evaluación por competencias.
- Generación del certificado de ingresos y retenciones.
- Solicitud de préstamos, para la aprobación del personal encargado.
- Solicitud de cesantías y de descuentos por nómina, para la aprobación del responsable.
- Registro y autorización de horas extras.
- Consulta y actualización de datos de personales, de beneficiarios y estudios realizados.
- Generación del reporte de vacaciones tomadas.
- Solicitud de traslados de personal, para aprobación del responsable.
- Solicitud de vacaciones, para la aprobación del jefe directo y el paso directo de la novedad a nómina.²⁴

²⁴ AUTOGESTIÓN; MÓDULOS DE GESTIÓN HUMANA; QUERYX 7; [en línea]; disponible en web <http://www.sqlsoftware.com.co/queryx7_modulo_gestion_autogestion.html> ; [citado el 19 de Junio de 2012]

La presentación formal de dicho módulo se realizó con la finalidad de establecer las condiciones básicas de la herramienta, en la presentación formal se establecieron los siguientes lineamientos:

- Definición del lugar de acceso: Uno de los objetivos es el acceso a través de la red interna de G4S y a través de internet con el fin de que el usuario final pueda gestionar diferentes trámites ofrecidos por el módulo en horarios más flexibles y en el momento indicado que lo requiera.
- Definición de herramientas: Las diferentes áreas del grupo que han trabajado en el desarrollo y parametrización del aplicativo *Queryx 7* determinaron dejar habilitadas todas las funcionalidades de autogestión que ofrece el módulo, sin embargo por medidas de seguridad no se dejarán activas todas las que se ofrecen, en relación a esto, las herramientas que se dejarán en el aplicativo corresponden a:
 - Consulta de periodos de vacaciones tomadas y periodos pendientes
 - Consulta de cesantías parciales.
 - Generación de constancias de trabajo usando los modelos establecidos por la compañía
 - Generación del certificado de ingresos y retenciones.
 - Consulta y actualización de datos de personales, de beneficiarios y estudios realizados. (Sujetos a las respectivas validaciones del cambio de Información)
 - Solicitud de vacaciones, para la aprobación del jefe directo y el paso directo de la novedad a nómina

La presentación del módulo de autogestión se realizó en una sesión de la cual fue participante el practicante de procesos junto con la Ingeniera de procesos, la Ingeniera de desarrollo responsable del aplicativo *Queryx 7* y el jefe de nómina del grupo G4S, la sesión tuvo lugar el día martes 5 de Junio de 2012.

8.4. Especificación de requerimientos

Con la evaluación cualitativa del aplicativo *Queryx 7* junto con la presentación formal de los módulos de gestión humana, se crearon dudas acerca del cubrimiento o alcance de la herramienta, el debido análisis por cada línea de negocio llevó a que se establecieran requerimientos básicos con el fin de buscar un cubrimiento total del aplicativo.

Los requerimientos propuestos por cada línea de negocio se pueden evidenciar en el documento anexo, "Requerimientos RRHH líneas de negocio" (**ver anexo 9**).

Cada requerimiento propuesto fue evaluado según los parámetros básicos del aplicativo, los requerimientos de los cuales fue necesario escalarlos al equipo de SQL Software, se presentaron como requisitos generales por parte del grupo G4S Colombia.

Estos requerimientos corresponden a:

<u>Requerimientos</u>	
i. Unificación de una sola base de datos para las Hojas de Vida	Unificar una base de datos con el fin de que cada línea de negocio pueda determinar si una personas puede continuar con el proceso en caso de que se haya presentado en otra línea de negocio / Minimizar costos para la ejecución de diferentes pruebas
ii. Plataforma Web para reclutamientos de Hojas de Vida	Generar una plataforma web en dónde se haga el reclutamiento y carga de las hojas de vida, eliminando así la carga operacional para quienes leen las hojas de vida
iii. Estandarización del formato de Hoja de Vida	Poder estandarizar el formato de la Hoja de Vida dispuesto en el portal web para facilitar la lectura de la misma
iv. Desarrollo de pruebas sicotécnicas	Poder subir las diferentes pruebas de cada una de las diferentes líneas de negocio al aplicativo con el fin de eliminar la calificación manual y optimizando así los tiempos de entrega de resultados
v. Web-services	Desarrollar herramientas que le permitan a Queryx 7 poder integrarse con otros aplicativos a través de herramientas web

Tabla 5. Definición requerimientos Q7 gestión del RRHH

Cada requerimiento planteado se hace con el fin de buscar un alcance completo de la herramienta frente a al grupo G4S Colombia. La idea principal de establecer estos requerimientos corresponde a poder optimizar la gestión del recurso humano en el proceso de selección y contratación de personal y el proceso de autogestión, en relación al módulo capacitación se consideró que la herramienta cubre las necesidades básicas de las cuales requiere el grupo actualmente.

8.5. Levantamiento de la Información

Durante el desarrollo del proyecto fue necesario levantar diferentes ítems de información los cuales eran requeridos por el aplicativo *Queryx 7* para una debida parametrización de los módulos, ésta información fue solicitada por el equipo de ingenieros de la empresa SQL Software y corrió por parte del área de procesos en dónde se encuentra descrito el practicante de procesos.

La información que se solicitó corresponde a:

8.5.1. Cargos reales

La primera tarea encomendada por el grupo de Ingenieros de SQL Software correspondió a realizar una homologación de cargos existentes dispuestos en la versión anterior de *Queryx* para identificar así los cargos reales hoy en día del grupo G4S Colombia.

Cabe anunciar que el aplicativo *Queryx* se alimenta en relación a los cargos, de una misma base de datos, la cual es administrada por el área de nómina, en ésta base de datos se crean y almacenan los diferentes cargos necesarios para que el grupo G4S Colombia pueda desarrollar sus diferentes actividades, es importante resaltar que ésta base de datos no discrimina por línea de negocio, simplemente se crean los cargos y de igual forma se asocian a un centro de costos el cual hace la función de las diferentes línea de negocio, según corresponda el cargo.

Se entiende por cargos reales aquellos cargos que actualmente se encuentren activos para el grupo G4S, pues se pudo evidenciar que se han creado diferentes cargos por proyectos definidos, los cuales ya cumplieron con su propósito, o de igual forma se identificaron cargos los cuales no generan actividad alguna desde un periodo de tiempo significativo y no representan impacto alguno para las operaciones del negocio

La siguiente tabla especifica los diferentes grados que se tuvieron en cuenta para la respectiva homologación de cargos:

Definición	Descripción
Homologación	Cambio del nombre del cargo, pero no de funciones
Cambio de cargo	Cambio del nombre del cargo junto con sus respectivas funciones
Cargo Nuevo	Creación de un nuevo cargo
Cargo Activo / Inactivo	El cargo aún existe pero es necesario definir la actividad del mismo
Cargo no existente	Cargo el cual se eliminó y ya no corresponde más a la operación del negocio
Eliminar Cargo	Cargo el cual ya no cumple con los requerimientos pautados por el grupo G4S Colombia y es necesario eliminarlo de los centros de costos.

Tabla 6. Definición de grados para la homologación de cargos

El levantamiento de la información se realizó de la mano con el departamento de Recursos Humanos asociado a cada línea de negocio, con esto inicialmente se pretende brindar la información necesaria y suficiente para poder ajustar los diferentes perfiles de cargos reales existentes en el grupo y que estos mismos aptos para su posterior uso por los diferentes módulos de gestión humana; de igual forma la homologación de cargos le permite al grupo G4S actualizar los diferentes cargos asociados a las líneas de negocio para poder así gestionar una mejor administración de los mismos.

El respectivo documento de homologación de cargos por línea de negocio se puede observar en “Cargos Q7 por línea de negocio” (**ver anexo 10**)

8.5.2. Flujo de aprobación para la requisición de personal

Como se había mencionado anteriormente en el indicador 8.3.1 para el módulo de selección y contratación de personal, dicho proceso inicia con una respectiva requisición de personal, para la cual es indispensable identificar que cargos cuentan con el respectivo permiso de realizar las solicitudes, al igual que identificar quienes aprueban dichas requisiciones.

El módulo de selección y contratación cataloga las siguientes actividades a reconocer en los diferentes cargos: solicitante, aprobador del cargo, aprobador de salario y aprobador final.

Basados en la homologación de los cargos para cada una de las diferentes líneas de negocio, se realizó la respectiva identificación de los perfiles que cuentan con los permisos o privilegios de poder solicitar personal nuevo.

Una vez definidos los cargos solicitantes, se procedió a identificar su respectivo flujo de aprobadores de la requisición, el procedimiento se elaboró de igual manera que en la

homologación de cargos, el área de procesos junto con el departamento de Recursos Humanos asociado a cada una de las diferentes líneas de negocio, los cuales identificaron para cada cargo los diferentes aprobadores correspondientes.

Los aprobadores requeridos por *Queryx 7* corresponden a:

Aprobador	Descripción
Solicitante	Perfil de cargo con permisos suficientes y privilegios para poder solicitar personal para generar la requisición y solicitud de personal
Aprobador	Es el primer ente o filtro que autentica o rechaza la solicitud de requisición de personal
Aprobador Salarial	Es el ente encargado de verificar en la requisición de personal la asignación salarial para un perfil de cargo específico
Verificador	Es el último ente que revisa y brinda la aprobación final para dar paso al proceso de selección y contratación

Tabla 7. Entes aprobadores definidos por Q7

Es importante resaltar que no todos los cargos presentes en el grupo G4S requieren de los tres entes aprobadores, pues proceso es más crítico y requiere de un análisis diferente, por lo general estas excepciones se cumplen en los cargos de la alta gerencia del grupo, los cuales son gestionados según la criticidad del mismo al igual que la línea de negocio en la cual se requiera.

Los flujos de aprobación discriminados por línea de negocio se pueden observar en el documento anexo “Cargos Q7 por línea de negocio” (**ver anexo 10**).

8.5.3. Árbol de pruebas

El árbol de pruebas consiste a la identificación de las diferentes pruebas realizadas a cada cargo correspondiente para evaluar diferentes habilidades en los posibles candidatos a un puesto específico.

La identificación de estas pruebas se hace con el fin de asociar las mismas a los diferentes perfiles de cargos durante su respectiva parametrización, de igual forma como se había mencionado anteriormente en el numeral 8.3.1, *Queryx 7* no permite desarrollar las diferentes pruebas en su plataforma, por lo que únicamente se permite cargar su respectiva calificación.

El proceso para la identificación de las diferentes pruebas por línea de negocio y definidas por perfiles de cargos, corrió bajo la responsabilidad del área de procesos del grupo G4S y los responsables del recurso humano en cada una de las diferentes líneas de negocio,

el levantamiento de la información se ejecutó por medio de una requisición de las diferentes pruebas ejecutadas en cada línea por perfil de cargo, una vez con la información disponible, el equipo de procesos procedió a realizar la respectiva verificación y consolidación de la misma.

Inicialmente se identificaron las siguientes pruebas por línea de negocio:

Árbol de Pruebas			
Cash solutions	Security systems and technology	Secure DATA solutions	Secure Solutions
16 PF	WARTEGG 8/16 CAMPOS	EROS	VALANTI
TEST WARTEGG	VALANTI	TEST WARTEGG	16 PF
VALANTI	16 PF	MACHOVER	WARTEGG 8 CAMPOS
ANÁLISIS NUMÉRICO	TIG	PERSONA BAJO LA LLUVIA	MACHOVER
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	IPV	CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	DISC
	CUADRADO DE LETRAS		COMPRESION DE LECTURA Y ORTOGRAFIA
	MONEDAS		PRUEBA TECNICA CONCEPTOS DE SEGURIDAD
	ASESSMENT		EMPAREJAMIENTO DE SIGNOS
	PRUEBA TECNICA		CUADRADO DE LETRAS
			BG 9

Tabla 8. Árbol de pruebas

Con la respectiva identificación se pretende disminuir la ejecución de pruebas innecesarias y la repetición de las mismas en los casos que una persona se presente en más de una línea de negocio para así disminuir costos y agilizar el proceso de selección y contratación.

El documento que da soporte a la identificación de árbol de pruebas se puede evidenciar en el anexo “Árbol de pruebas” (**ver anexo 11**).

8.6. Ajuste de la Información

Para garantizar el buen funcionamiento del aplicativo *Queryx 7* es indispensable poder contar con información íntegra y precisa que brinde soporte a las actividades del negocio. Para la óptima implementación de los módulos de gestión humana fue necesario ajustar la información rescatada mediante una revisión total de la misma, dicha revisión se realizó nuevamente con el área de Recursos Humanos asociada a cada línea de negocio junto con el área de procesos.

8.6.1. Unificación y consolidación de la información para parametrizar los diferentes perfiles de cargos.

Los diferentes módulos de gestión humana ofrecidos por *Queryx 7* requieren de una debida parametrización y perfilación de los diferentes cargos identificados para garantizar un funcionamiento oportuno de la herramienta.

Basado en la importancia de la oportuna perfilación de cargos se elaboró un cuadro en Excel “Información RRHH Q7 a levantar” (**ver anexo 8**) en el cual se encuentran identificados los diferentes campos de información necesarios para la respectiva perfilación.

Dicho cuadro se creó a partir de las pantallas informativas ofrecidas por el aplicativo correspondiente a los módulos de gestión humana, en las cuales se identifican de manera clara y precisa los diferentes campos requeridos.

Posteriormente dicho cuadro se envió para su respectiva revisión por parte de la gerencia nacional de Recursos Humanos del grupo G4S, la cual consecutivamente lo envió a cada una de las diferentes líneas de negocio para el respectivo levantamiento de la información.

Una vez se dispuso de la información se realizó la revisión de la misma, con el fin de garantizar un perfilamiento adecuado de los cargos identificados y asegurar así el funcionamiento oportuno del aplicativo.

La información se encuentra actualmente en el proceso de migración al aplicativo por parte de los ingenieros de desarrollo y soporte del grupo G4S Colombia.

8.6.2. Consolidar, verificar y validar los diferentes perfiles de cargos con los responsables de la gestión del recurso humano en cada una de las diferentes líneas de negocio.

Inicialmente en base a la información que ya se disponía, gracias al levantamiento previo, como lo son las bases de datos de los diferentes cargos de cada línea de negocio, se realizó el proceso de una última homologación de cargos, ésta proceso corrió por parte del practicante de procesos, la Ingeniera de desarrollo encarga del aplicativo *Queryx 7* y la gerencia nacional de Recursos Humanos.

El propósito de dicha homologación de cargos era definir un único listado de todos los cargos del grupo G4S en sus diferentes líneas de negocio, los cuales de instaurarán posteriormente en *Queryx 7*, al igual que identificar los cargos que se presenten en más de una línea de negocio, los cuales se homologarán y se definirá un único cargo, el listado de los cargos repetidos se dispone en el documento “Cargos a estandarizar” (**ver anexo 12**).

La definición de parámetros para homologación de cargos y verificación de los mismos, se realizó mediante una serie de reuniones con los responsables del Recurso Humano asociados a cada línea de negocio, los ingenieros de desarrollo por parte del grupo G4S al igual que de la empresa SQL Software, y el practicante de procesos.

Dicha verificación permitió dar aseguramiento a la información y de esa manera de procedió a la unificación y consolidación de cargos para así parametrizar los diferentes módulos correspondientes a gestión humana.

Como soporte a ésta actividad se presenta el documento “Cargos a subir a Queryx7” (**ver anexo 13**) en el cual se documentan los cargos definidos por todas la líneas de negocio, unificados y verificados para ingresar posteriormente al aplicativo.

Para el respectivo cumplimiento de la actividad, se desarrollaron 2 sesiones de reunión las cuales tuvieron cumplimiento durante el mes de Junio.

9. ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR EL GRUPO G4S

Tomando como referente todas las actividades propuestas en el plan de trabajo, junto con aquellas especificadas en el cronograma de actividades, estimadas en el tiempo inicial de duración del proyecto, el cual correspondía a 5 meses, que por motivos de la materialización de riesgos identificados no se pudo completar el proyecto en el tiempo estimado, se establecen las siguientes actividades, como tareas pendientes para completar en su totalidad la implementación del aplicativo *Queryx 7* en sus módulos de gestión humana.

Las actividades corresponden a:

- Entrega de los módulos de gestión humana: Hace referencia a la entrega de cada módulo de gestión humana para su debida parametrización y ejecución de pruebas, según las condiciones del grupo G4S Colombia.
- Ejecutar pruebas de cada módulo de gestión del recurso humano: Involucra la ejecución de las debidas pruebas de la parametrización de cada módulo de gestión humana, para así poder verificar y asegurar el debido funcionamiento de la herramienta.
- Realizar los ajustes necesarios identificados en las pruebas: Una vez se hayan terminado las diferentes pruebas y se identifiquen campos o requerimientos que requieran de un debido ajuste, se parametrizen nuevamente para garantizar con ello el adecuado funcionamiento de la herramienta.
- Salida a producción de los diferentes módulos de gestión del recurso humano (selección y contratación, capacitación y autogestión): Una vez se hayan hecho los ajustes necesarios a cada módulo de gestión humana y se haya garantizado el correcto funcionamiento, se debe proceder a realizar la entrega formal de la herramienta por parte de SQL Software al grupo G4S Colombia, para así empezar con la debida utilización del aplicativo.

Como actividad adicional, la cual no estaba contemplada en el plan de trabajo o en el cronograma de actividades, la Gerencia Nacional de Recursos Humanos solicitó la elaboración de un vídeo instructivo del módulo de gestión humana para las diferentes líneas de negocio, en el cual se explique de manera sencilla la debida parametrización del aplicativo junto con el funcionamiento adecuado del mismo.

Las actividades recién nombradas quedan a disposición de área de procesos y desarrollo de la Gerencia de Información y Tecnología, junto con el área de Recursos Humanos definida para cada línea de negocio.

Se estima que el proyecto se encuentre en fase de producción para finales del mes de Julio del correspondiente año.

10. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

10.1. Objetivo General

Ser partícipe durante la ejecución e implementación del proyecto "Implementación de los módulos de selección, contratación, capacitación y Auto gestión del aplicativo *Queryx 7*" en las 4 líneas de negocio del grupo G4S Colombia como ingeniero de procesos. El proyecto tiene una duración estimada de 5 meses.

Brindar soporte y apoyo a los diferentes proyectos los cuales adelanta la Gerencia de Información y Tecnología de G4S relacionados con mejoras en los procesos organizacionales a través de la implementación de tecnologías de información o mejoramiento de los sistemas existentes participando en el levantamiento de procesos, identificación de flujos de información y documentación de las propuestas de mejoramiento y apoyar la documentación de procesos de seguridad de información.

Cumplimiento: 75%

En relación a ser partícipe durante la ejecución e implementación del proyecto se dio cumplimiento en un 75% debido a que los riesgos identificados no permitieron culminar en su totalidad la implementación de aplicativo *Queryx 7* en relación a sus módulos de gestión humana. Basados en brindar soporte y apoyo a los diferentes proyectos los cuales adelanta la Gerencia de Información y Tecnología durante la ejecución de la práctica se desarrollaron diversas actividades las cuales se evidencian en el cuadro "Compendio de Actividades" (**ver anexo 14**), dichas actividades se encuentran separadas por Procesos, Seguridad de la Información y Otros, en las cuales se evidencia el desarrollo y soporte de apoyo a las demás actividades.

Todas las actividades desarrolladas se encontraron monitoreadas por la Ingeniera de Procesos (Tutora), la Ingeniera de seguridad de la Información y por parte del Gerente de Información y Tecnología del grupo G4S.

10.2. Objetivos específicos

- a) Conocer los procesos y metodologías de la Gerencia de Información y Tecnología de G4S

Cumplimiento: 100%

En relación a las actividades desarrolladas por el practicante de procesos se permitió conocer dar soporte a algunos de los diferentes procesos que cumple la Gerencia de Información y Tecnología como corresponde a: gestión de procesos para las diferentes líneas de negocio en problemas puntuales e identificados, seguridad de la información, generar cultura informática en el grupo, desarrollo en relación a herramientas informáticas y soporte en general basados en temas tecnológicos e informáticos.

Como se ha nombrado con anterioridad, al practicante de procesos se le permitió intervenir en el área de procesos con la implementación del aplicativo *Queryx 7* en su módulo de gestión humana, al igual que se le permitió brindar apoyo en el área de seguridad de la información.

- b) Conocer los procesos de las líneas de negocio de G4S Colombia: *G4S Cash Solutions*, *G4S Secure Solutions*, *G4S Technology* y *G4S Data Solutions*

Cumplimiento: 90%

Aunque se conocieron los procesos básicos que involucran a cada línea de negocio, como su razón social y las actividades más comunes, debido a medidas de seguridad no se pudo tener conocimiento total de la función de cada línea de negocio.

- c) Conocer y analizar los procesos de Recursos Humanos de las 4 líneas de negocio.

Cumplimiento: 100%

Gracias al levantamiento de la información que se involucra para el proyecto de la práctica universitaria, “mejoramiento de proceso de recursos humanos mediante la implementación del aplicativo *Queryx 7*”, se pudo conocer y analizar en su totalidad el proceso de gestión del recurso humano en cada una de las diferentes líneas de negocio.

- d) Conocer la funcionalidad estándar del aplicativo *Queryx 7* en los módulos de selección, contratación del personal y capacitación.

Cumplimiento: 100%

De igual forma, debido a la aplicación del proyecto en relación a la práctica universitaria, se pudo determinar de manera precisa la funcionalidad del aplicativo *Queryx 7* junto con las ventajas que trae su implementación para el grupo G4S Colombia.

Estas ventajas corresponden a una reducción significativa en formatos de Microsoft Excel que debido al gran volumen de personal el cual se maneja, dificulta gran parte de las actividades, se permite crear una base de datos de todos los usuarios para el grupo G4S Colombia, se reduce la duplicidad de trabajo al igual que la creación de perfiles innecesarios, se optimiza el tiempo de selección y contratación de personal, aumentando de igual forma los estándares de calidad para la selección, y por último se permite tener un control adecuado de las diferentes capacitaciones que se ofrecen a nivel nacional para el grupo G4S en general.

- e) Cruzar la información obtenida por las cuatro líneas de negocio de G4S Colombia para poder unificarlas y adaptarlas a los requerimientos de *Queryx 7*.

Cumplimiento: 100%

Como se evidenció anteriormente debido al levantamiento y análisis de la información de gestión del recurso humano para cada una de las diferentes líneas de negocio, se permitió unificar la información en relación a la gestión del recurso humano lo que permitió elaborar un diagrama de flujo unificado. Éste objetivo se puede sustentar con el documento “Workflow Gestión RRHH V2” (**ver anexo 15**), el cual corresponde al diagrama de flujo unificado para la gestión del recurso humano para el grupo G4S Colombia.

- f) Identificar los requerimientos específicos de cada línea que no cubre el software estándar con el fin poder establecer un mejoramiento en los diferentes procesos de gestión del recurso humano mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades en el aplicativo.

Cumplimiento: 100%

Se pudieron evidenciar los requerimientos básicos de cada línea de negocio en relación al aplicativo *Queryx 7*, dichos requerimientos se pueden evidenciar en el documento “Requerimientos RRHH líneas de negocio” (**ver anexo 9**)

- g) Apoyar el proceso de implementación en cada línea de negocio.

Cumplimiento: 70%

Aunque se dio soporte en el levantamiento de la información pertinente para el desarrollo y parametrización de los módulos correspondientes a gestión humana, no se pudo enviar a producción dicho módulo debido a la materialización de los riesgos identificados, los cuales no permitieron cumplir el proyecto en el tiempo inicialmente determinado.

11. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las diferentes propuestas que se describen a continuación son el resumen de todas las propuestas realizadas durante la ejecución de la práctica empresarial, las cuales se han establecido en los informes de seguimiento.

11.1. Mejoras propuestas

- a) Unificar el proceso de selección, contratación y capacitación del Recurso Humano para el grupo G4S Colombia, mediante una respectiva integración de procesos para cada una de las diferentes líneas de negocio, con el fin de poder identificar indicadores que permitan establecer la efectividad del proceso.
- b) Basados en la identificación de la información requerida por el aplicativo *Queryx 7* para la perfilación de cargos, se propone evaluar una reestructuración del respectivo perfilamiento de cargos, pues al validar toda la información requerida se espera garantizar un filtrado de posibles candidatos que vaya en pro de los MMSC dados por la casa matriz de G4S en Londres.
- c) Con el fin de optimizar la identificación de cargos en el grupo G4S al igual que la búsqueda para agilizar los procesos de selección, contratación y capacitación del Recurso Humano, se propuso la estandarización de cargos similares identificados en las diferentes líneas de negocio.
- d) Buscando la manera de mejorar los componentes del sistema en relación al proceso de reclutamiento y selección de personal, se propuso la evaluación y aplicación de los siguientes componentes: Unificación de una sola base de datos para el reclutamiento de las Hojas de Vida, establecer una plataforma Web para la debida recolección de Hojas de Vida, estandarización del formato de Hoja de Vida, desarrollo de pruebas sicotécnicas identificadas para cada línea de negocio en el documento “Árbol de pruebas” (**ver anexo 11**) en línea y generalizar Web-services.
- e) Se propuso la creación de un cronograma unificado en relación a las capacitaciones e inducciones para el personal nuevo del grupo G4S en todas sus diferentes líneas, que se permitan generalizar con el fin de disminuir costos en ejecución de capacitaciones e inducciones innecesarias.
- f) Aunque existe una matriz de riesgos, la cual identifica y procura tomar medidas de los riesgos que presentan una mayor posibilidad de ocurrencia, basados en riesgos identificados en proyectos anteriores, se propone la creación de una nueva

matriz de riesgos en donde se valoren con un mayor grado de relevancia aquellos eventos que hayan presentado con mayor frecuencia en proyecto anteriores, para el caso del proyecto, se propone el siguiente esquema, en relación al riesgo materializado “Cambios en el equipo de proyecto”.

Actual:

Descripción del riesgo	Impacto	Probabilidad	Control
Cambios en el equipo de proyecto	<u>Medio-Alto</u> modificación del cronograma y tiempos de cumplimiento e implementación del proyecto	<u>Media</u>	Gestión del personal

Propuesta:

Descripción del riesgo	Impacto	Probabilidad	Control
Cambios en el equipo de proyecto	<u>Alto</u> Modificación crítica del cronograma y tiempos de cumplimiento e implementación del proyecto	<u>Alta</u>	Gestión oportuna del personal Asignar personal suplente desde el inicio del proyecto

Tabla 9. Matriz de riesgos propuesta

11.2. Propuestas implementadas

- a) En relación a la unificación del proceso de selección, contratación y capacitación del Recurso Humano para el grupo, se permitió crear un diagrama de flujo “Workflow Gestión RRHH V2” (**ver anexo 15**) en el cual se dispone un proceso estandarizado que cubre a las diferentes líneas de negocio del grupo G4S.

La creación de éste proceso unificado para todas las líneas del grupo, permitirá una comprensión definitiva de los diferentes parámetros que involucran la selección, contratación y capacitación del Recurso Humano, el cual en el momento de aplicarlo para la interacción con el aplicativo *Queryx 7* facilitará el análisis y definición de nuevos parámetros, lo que posiblemente permitirá una debida optimización del proceso.

- b) Con el fin de garantizar una selección oportuna que vaya en pro de los MMSC en relación a la selección de personal, a través de un debido perfilamiento de cargos, se estipulo la creación del documento “Información RRHH Q7 a levantar” (**ver anexo 8**) la cual identifica los campos informativos necesarios por el aplicativo *Queryx 7* para la oportuna perfilación de cargos, ésta información se tomó a partir de aplicativo y se trasladó a un documento en Microsoft Excel, el cual fue pasado a todos los responsables del Recurso Humano por línea de negocio, para así adelantar la identificación de la información necesaria.

Como soporte a ésta actividad, durante la presentación de aplicativo en su módulo de gestión humana, se les indicó a los responsables de Recurso Humano la misma información, a la cual se le hizo énfasis para resaltar la importancia de la misma.

- c) Durante el levantamiento de la información para la identificación de cargos reales en el grupo G4S, se pudo evidenciar la existencia de cargos iguales o similares en dos o más líneas de negocio, éstos cargos se pueden evidenciar en el documento “Cargos a estandarizar” (**ver anexo 12**), la identificación de éstos cargos permitió a los directivos del grupo analizar de manera crítica la carga operativa y administrativa que involucran, la cual establece obstáculos para una debida gestión, basados en éste análisis se realizó la estandarización de cargos, la cual se puede evidenciar en el documento “Cargos a subir a Queryx7” (**ver anexo 13**).
- d) En relación a la implementación e integración de servicios para optimizar el proceso de reclutamiento y selección de hojas de vida, se están evaluando las posibilidades de crear una extranet en la cual se dispongan los formatos para un debido reclutamiento de las hojas de vida o de igual forma acudir a un tercero para la ejecución de la actividad, hasta el momento se han establecido diálogos con el portal “www.elempleo.com” el cual ya dispone de los servicios que se han nombrado.

- e) Debido a problemas identificados en la definición de capacitaciones e inducciones de las diferentes líneas de negocio, pues se realizan por demanda y no se tienen establecidos cronogramas específicos, se estableció una posible implementación de la propuesta una vez el módulo de gestión humana se encuentre en producción.
- f) La evaluación de la propuesta enfocada a un cambio a la matriz de riesgos se tendrá en cuenta para la ejecución de nuevos proyectos.

11.3. Evaluación de los resultados de implementación

- a) Se adoptó la unificación del proceso de selección, contratación y capacitación del Recurso Humano el cual se tomó como base para el análisis de implementación de aplicativo *Queryx 7*. Ésta adopción permitió entender de manera global el comportamiento del respectivo proceso y permitió de igual forma identificar los componentes del sistema que hacían que el proceso en un inicio presentara tantos inconvenientes.

Estos componentes hacen referencia a:

- Aprobación de una solicitud
 - Programación y ejecución de entrevistas
 - Selección de candidatos después de pruebas y entrevistas
- b) La identificación de la información relevante para la perfilación de cargos propuesta por el aplicativo *Query 7* permitió a los diferentes responsables del Recurso Humano, establecer unos nuevos parámetros de perfilación de cargos, lo que llevó a la evaluación estricta de cada nuevo cargo identificado y con ello se logró una mejor definición de los mismos.
 - c) Con la respectiva estandarización de cargos, se redujo en un 58% los cargos, pues de 553 cargos existentes, se pasó a 320 cargos reales, dicha disminución facilitará la gestión de los diferentes procesos que involucran la administración del Recurso Humano en las diferentes líneas de negocio del grupo, buscando así un debido cumplimiento de los MMSC.

12. CONCLUSIONES

- I. Es importante resaltar la importancia que se le merece atribuir a una óptima administración y gestión del Recurso Humano, pues como se nombró a lo largo del proyecto, el Recurso Humano puede ser considerado como el activo más importante y de mayor valor para cualquier tipo de compañía, el permitirse asegurar la selección del mejor personal posible bajo unas condiciones preestablecidas, los Mandatory Minimum Security Controls, los cuales rigen para G4S a nivel mundial, es indispensable para garantizar un cumplimiento y desarrollo oportuno de todas las actividades que cumple el grupo G4S al interior de sus diferentes líneas de negocio.
- II. Para los tipos de grupos como G4S Colombia, los cuales se encuentran conformados por varias empresas que generalmente se encuentran desarrollando actividades en un mismo sector económico y se venden bajo una misma marca, es indispensable estandarizar varios procesos los cuales permitan dar soporte a la misma marca, para el caso del proyecto ejecutado, se pudo evidenciar la importancia de estandarizar varios procesos asociados a la gestión del recurso humano, como son la selección y contratación de personal, al igual que los procesos de capacitaciones.

El poder asegurar el cumplimiento de las actividades bajo un modelo estándar, permite elevar los niveles de cumplimiento oportuno a los objetivos comunes del grupo al igual que elevar los niveles de satisfacción de los clientes.

- III. El levantamiento de la información asociado a la gestión del proceso de selección y contratación de personal, al igual que el proceso de capacitación, para cada una de las diferentes líneas de negocio que conforman al grupo G4S Colombia, permitió identificar la similitud en la gestión de cada proceso para cada línea de negocio. Dicha identificación permitió gestionar la debida estandarización de procesos, la cual se hizo evidente con el documento “Workflow Gestión RRHH V2” (**ver anexo 15**), del cual se hace énfasis en los numerales 11.1, 11.2 y 11.3. y el cual fue aceptado por la Gerencia de Recursos Humanos.
- IV. Basados en la identificación de los cargos reales para el grupo G4S Colombia, es importante resaltar el valor que se le acredita a la parametrización oportuna de los mismos. Una debida parametrización y perfilación de cargos permite asegurar una identificación crítica de las responsabilidades y funciones de cada cargo asociadas a las actividades a desarrollar, con ello se puede lograr una asignación de tareas basadas en competencias y habilidades asignadas por cargo identificado y así garantizar un cumplimiento óptimo de las diferentes actividades.

Aunque el grupo G4S Colombia no administra la gestión del Recurso Humano con un modelo establecido por el mercado, como corresponde a la metodología HAY ofrecida por el aplicativo *Queryx 7*, el grupo basa su gestión del personal en los

MMSC otorgados por G4S a nivel mundial, los cuales fueron creados bajo unos criterios de calidad y seguridad que se permiten ajustar a las necesidades específicas del grupo.

- V. Es importante identificar a la gestión oportuna personal asociado a la ejecución y desarrollo de los diferentes proyectos que puede abarcar cualquier área del grupo G4S, como una tarea de alta criticidad, pues una gestión no controlada del mismo puede representar un riesgo de alto impacto, ya que la ausencia de cualquier miembro responsable por actividades críticas para el desarrollo de cualquier proyecto, puede afectar el cumplimiento del mismo, como se pudo evidenciar con la implementación de los módulos de Gestión Humana ofrecidos por el aplicativo *Queryx 7*, los cuales debido a las fallas en el equipo de trabajo, asociado a los retiros de personal, la demorada sustitución del recurso, afectó de manera crítica los tiempos del proyecto, impidiendo así el cumplimiento de las tareas en el tiempo estimado del proyecto.
- VI. La integración de diversos módulos y áreas por medio de aplicativos, como lo es para el caso de implementación de *Queryx 7*, módulo contable, junto con el módulo de gestión del recurso humano y el módulo de autogestión, permite unificar procesos que garantizan un desarrollo integro de las actividades de la empresa, y de igual forma permite reconocer aquellos métodos o procesos que dado el caso, requieran de una modificación, se van a identificar dichas actividades que se ven afectadas por aquel cambio, éste reconocimiento permitirá una optimización de tiempos y desarrollo de procesos, garantizando una mejor cobertura y servicio a los respectivos usuarios.

13. RECOMENDACIONES

- I. Como recomendación principal, se le propone al grupo G4S Colombia determinar nuevos criterios para la evaluación de los riesgos identificados para el desarrollo de cada uno de los diferentes proyectos que gestionan cada una de las áreas del grupo, con ello se pretende asegurar un cumplimiento oportuno del cronograma asociada a cada proyecto, al igual que garantizar un soporte y gestión adecuada en caso de ocurrencia de cualquier tipo de evento que tenga impacto negativo sobre el proyecto.
- II. Para garantizar un desarrollo continuo del grupo G4S en relación a la gestión del Recurso Humano, se recomienda que se realice una revisión periódica de los cargos reales del grupo, al igual que el perfil asociado a cada cargo, para así validar constantemente la debida funcionalidad del aplicativo *Queryx 7*, pues es a partir de los cargos reales en dónde se da inicio a todos los procesos de administración del Recurso Humano.
- III. Para garantizar la debida penetración de la herramienta *Queryx* con sus módulos de gestión humana en el grupo G4S, se recomienda a todas las áreas de Recursos Humanos de cada línea de negocio general conciencia organizacional acerca de los beneficios que tare consigo la implantación e implementación de dicha herramienta, y con ello a su vez ser comunicadores de los beneficios ante todas las personas del grupo con el fin de generar cultura organizacional.
- IV. Una vez las áreas de Recursos Humanos dispongan de la información lista para migrar a la base de datos de *Queryx 7*, se recomienda a los Ingenieros de soporte y desarrollo tanto de G4S como de SQL software, evaluar la posibilidad de efectuar un cargue masivo de datos por medio de archivos planos, esto con el fin de evitar contratar personal de digitación, el cual puede incurrir en errores a la hora de migrar la información y de igual forma evitar así el compartir información crítica del grupo con terceros.

14. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

14.1. Bibliografía

Compendio, Sistema de gestión de la seguridad de la Información (SGSI), Segunda edición, Norma técnica Colombiana NTC-ISO 27001, Editada por ICONTEC; Términos y definiciones, 3.13 seguridad de la Información

DELGADO GONZALEZ, Susana; ENA VENTURA, Belén; recursos humanos 4º edición, editorial paraninfo (2008) p.23; [citado el viernes 20 de enero de 2012].

Sistemas de gestión de la calidad; fundamentos y vocabulario; norma técnica colombiana NTC-ISO 9000; [citado el jueves 5 de julio de 2012]

14.2. Web-grafía

AGUILERA CASTRO; Adriana. Gestión humana y estrategia organizacional. Universidad del valle; [en línea]; [citado el día 3 de Julio de 2012] disponible en .pdf <<http://www.ascolfa.edu.co/archivos/5.1%20GTH%20-%20AGUILERA%20%28P%29.pdf>>

Solución para RRHH; Queryx 7; SQL Software; [en línea]; [citado el día 3 de Julio de 2012]; disponible en Web <http://www.sqlsoftware.com.co/queryx7_descripcion.html>

G4S Colombia. QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Cash%20solutions/>>[citado el 14 de Enero de 2012]

G4S Colombia. QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Security%20systems%20and%20technology/>>[citado el 14 de Enero de 2012]

G4S Colombia QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Secure%20data%20solutions/>>[citado el 14 de Enero de 2012]

G4S Colombia. QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Manned%20security%20services/>>[citado el 14 de Enero de 2012]

G4S Colombia. QUÉ HACEMOS. [en línea] <<http://www.g4s.com.co/es-co/What%20we%20do/Services/Risk%20management%20and%20consultancy/>> [citado el 14 de Enero de 2012]

Historia, SECURE DATA SOLUTIONS; [en línea]; [citado el jueves 19 de enero de 2012]; disponible en web <<http://www.setecsa.com/setecsa/setecsa-historia.html>>

Gestión humana; dependencias académicas y administrativas, politécnico gran colombiano; [en línea]; [citado el jueves 19 de enero de 2012]; disponible en web <<http://www.poligran.edu.co/econtent/newsdetail.asp?id=46&idcompany=15>>

ISO 27000; [en línea]; [citado el jueves 19 de enero de 2012]; disponible en web <<http://www.iso27000.es/iso27000.html>>

Norma técnica Colombiana NTC-ISO9000; términos relativos al proceso y al producto [en línea]; [citado el martes 26 de Junio de 2012]; disponible en web <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bibliotecaSedesDependencias/unidadesAcademicas/FacultadMedicina/BibliotecaDiseno/Archivos/GestionAdministrativa/ntc-iso_9000.pdf>

CAVSI; ¿Qué es Software?; [en línea]; [citado el jueves 19 de enero de 2012]; disponible en web <<http://www.cavsi.com/preguntasrespuestas/que-es-software/>>

Porret Gelabert; Miquel; RECURSOS HUMANOS, Dirigir y Gestionar personas en las organizaciones; [en línea] Libro Virtual; [Citado el miércoles 4 de Julio de 2012]; disponible en web <http://books.google.com.co/books?id=yvyc_inavbwC&pg=PA295&lpg=PA295&dq=metodo+hay+recursos+humanos&source=bl&ots=GYaEsdIBpw&sig=76lctXPqqDA6WXX-X9LIXYXjPwA&hl=es&sa=X&ei=X3DXT9ahl4al6AHFiMWvAw&ved=0CE4Q6AEwAQ#v=onepage&q&f=false>

Queryx 7, la nueva generación en administración de talento humano; SQL Software; [en línea]; [citado el viernes 20 de enero de 2012]; disponible en web <http://www.sqlsoftware.com.co/queryx7_descripcion.html>

Autogestión; módulos de gestión humana; Queryx 7; [en línea]; disponible en web <http://www.sqlsoftware.com.co/queryx7_modulo_gestion_autogestion.html>; [citado el 19 de Junio de 2012]

ANEXOS

ANEXO 1

Acuerdo de Confidencialidad

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Entre los suscritos; a saber, NICOLÁS RICO SÁNCHEZ, identificado con la Cédula de Ciudadanía No.1.098.684.937 de BUCARAMANGA, quien en adelante se denominará el **ESTUDIANTE EN PRÁCTICA** de una parte, y, de otra parte, **G4S SECURE SOLUTIONS COLOMBIA S.A.**, Sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá, D.C., legalmente constituida mediante escritura pública número 00001989 del 17 de febrero de 1972, otorgada en la notaria 8 del círculo de Bogotá, debidamente registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá, con Número de Identificación Tributaria (NIT) 860.013951-6, y representada legalmente por MAURICIO GUITÉRREZ, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 80.419.876 en su condición de Representante Legal, todo lo cual consta y se acredita con Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, quien en adelante se denominará el **CLIENTE**, hemos convenido celebrar el presente acuerdo de confidencialidad, el cual se registrará por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. OBJETO: El objeto del presente Acuerdo, es determinar las obligaciones que tiene el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA a su cargo, en relación con la información de propiedad del CLIENTE y sus compañías, para las cuales llevará a cabo las labores que **estipule el CLIENTE**. Se aclara que la información confidencial que sea revelada al ESTUDIANTE EN PRÁCTICA, tendrá como único fin el de facilitar las labores que llegaren a ser contratadas por EL CLIENTE.

PARAGRAFO: Para todos los efectos de este acuerdo, por Grupo Económico y/o del Grupo Empresarial se entiende aquel compuesto por compañías Colombianas en las cuales tenga participación G4S PLC directa o indirectamente o cualquier otra compañía de G4S en Colombia y por Grupo Empresarial se debe remitir a la definición legal. A la fecha se encuentra declarado el Grupo Empresarial, así: aquel conformado por la sociedad matriz AMOYA UNO S.A. y las sociedades subordinadas: G4S SECURE DATA SOLUTIONS COLOMBIA S.A., G4S TECHNOLOGY COLOMBIA S.A., G4S RISK MANAGEMENT COLOMBIA S.A., G4S SECURE SOLUTIONS COLOMBIA S.A., CASH SOLUTIONS COLOMBIA LTDA y DOCUMENT DELIVERY LTDA.

SEGUNDA. DEFINICIÓN: "Información Confidencial" significa cualquier información que no tenga carácter público que se reciba, se genere, o se elabore, a la que se tenga acceso, de manera verbal, escrita, visual, incluyendo pero no limitándose a: información financiera, económica, técnica, relacionada con los clientes, proveedores, empleados, estructura de cargos, sistema de compensación, marcas, patentes, investigaciones, productos, software, sistemas de información, datos técnicos, know-how, servicios, desarrollos, innovaciones, procedimientos, ingeniería, marketing, técnicas, sistemas de precios, procedimientos internos, planes o estrategias de marketing y empresariales, finanzas, oportunidades de negocios, entre otros, dada a conocer al ESTUDIANTE EN PRACTICA por parte del CLIENTE y cualquiera de las compañías que hagan parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial, ya sea directa o indirectamente (incluso, pero sin limitarse, por escrito, verbal o visualmente).

TERCERA. PROPIEDAD: Toda la información suministrada por parte DEL CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial, a EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA en virtud de lo establecido en este Acuerdo, será reconocida por el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA como de propiedad del CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del Grupo empresarial, y por tanto, la divulgación que EL CLIENTE haga de dicha información a el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA no le conferirá expresa o implícitamente a éste último ni a los empleados a su cargo, ningún derecho, cesión, título, licencia o interés sobre la misma, ni tampoco sobre patentes, marcas, derechos de autor o cualquier tipo de propiedad intelectual de la información revelada.

EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA reconoce que con motivo de sus funciones y la prestación de los servicios, recibirá o puede recibir u obtener información del CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hagan parte del mismo grupo económico y/o del Grupo empresarial, y la misma será considerada de carácter estrictamente confidencial (en adelante "Información Confidencial"), incluyendo pero sin limitarse a información:

- a. Relacionada con los precios, negocios o bienes del CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial.
- b. Relacionada con los métodos de operación, promoción, venta o distribución, forma de hacer negocios, procedimientos utilizados o empleados por el CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial
- c. Correspondiente a datos del CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial, sea ésta o no de naturaleza técnica, de negocios o de otro tipo, incluyendo, pero no limitándose a la información que se relaciona a cualquier secreto comercial, producto, dispositivo, proceso, fórmula, método de fabricación, derechos de propiedad o asuntos de negocios del CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial.

PARÁGRAFO: Durante el término del contrato y aún posteriormente, el ESTUDIANTE EN PRACTICA se abstendrá de usar para sí mismo u otros, reproducir, divulgar o revelar a terceros la Información Confidencial, sin el previo consentimiento escrito de CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial.

CUARTA. OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD: Toda información que sea entregada por el CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial al ESTUDIANTE EN PRÁCTICA, o que éste último conozca en ejecución de los servicios contratados, deberá manejarse con carácter confidencial, y deberá protegerse por lo menos, con el mismo cuidado con el que se protege la información propia confidencial y privada, pero en ningún caso, con menos cuidado que el razonable.

QUINTA. PROPÓSITOS: Para propósitos del contrato, la Información Confidencial no incluye información que:

- a. EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA pueda probar que era conocida antes de la fecha del contrato y cualquier otro acuerdo que exista entre las partes hasta la fecha, que haya recibido libre de cualquier restricción;
- b. EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA pueda probar que se desarrolló independientemente sin el uso de la Información Confidencial de CLIENTE o y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial.
- c. EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA pueda probar que fue obtenida legalmente de terceros sin ninguna obligación de confidencialidad; o
- d. EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA pueda probar que es o se vuelve parte del dominio público por causas distintas a la violación de la obligación de confidencialidad o de cualquier otra obligación del ESTUDIANTE EN PRÁCTICA;
- e. La que se deba divulgar por orden de autoridad competente, que obligue al ESTUDIANTE EN PRÁCTICA a entregar o divulgar la Información Confidencial. En este último caso deberá:
 - Dar aviso previo e inmediato al CLIENTE, y/o a cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial.
 - Consultar oportunamente a EL CLIENTE acerca de la conveniencia de tomar medidas para oponerse, disminuir o limitar dicha solicitud; y
 - Si la divulgación es requerida o considerada aconsejable, colaborará con EL CLIENTE y dará aviso previo e inmediato a el CLIENTE, y/o cualquiera de las

compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial, sobre cualquier intención de divulgación, a su vez, enseñará la orden judicial u otra garantía confiable para EL CLIENTE que asegure un tratamiento confidencial a la Información que finalmente sea revelada.

SEXTA. OBLIGACIÓN: EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA se obliga a que toda la información que le sea suministrada durante el desarrollo de la prestación de los servicios, será manejada como confidencial y sólo podrá ser utilizada para la debida ejecución del contrato, garantizando por todos los medios a su alcance el cumplimiento de esta obligación y asegurando que sus empleados y demás personas autorizadas la cumplan también, estos a su vez respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida. Esta obligación sobrevivirá a la terminación del contrato.

SÉPTIMA: PROHIBICIÓN DE DIVULGACIÓN: EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA no permitirá el acceso a la información confidencial, ni tampoco la divulgará por sí misma o por interpuesta persona, de manera parcial o total, sin el previo consentimiento escrito y expreso de CLIENTE y/o de cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial. La información confidencial no podrá divulgarse por ningún medio, incluidos sin limitación, la forma verbal, escrita, publicación electrónica, virtual, informes, conferencias, videos, grabaciones etc. EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA deberá abstenerse en lo sucesivo de entregar o realizar para sí o para terceros, copias, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación de la Información Confidencial que le fuere proporcionada por el CLIENTE y/o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial.

OCTAVA: DEVOLUCIÓN Y DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Una vez terminados los servicios contratados, el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA se compromete y obliga para con EL CLIENTE a devolver en un plazo no mayor a diez (10) días calendario, toda la información confidencial que haya recibido.

PARÁGRAFO PRIMERO: La obligación de entregar los documentos, soportes magnéticos, soportes físicos, entre otros, que comprendan la información confidencial, incluye los originales y las copias de todos y cada uno de ellos, así como los disquetes, cd, usb, cintas y demás soportes en que pueda estar impresa o grabada la información confidencial y que se encuentre en su poder o en el de sus empleados, funcionarios, asesores o consultores.

NOVENA. PÉRDIDA Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: En caso de enterarse de la pérdida, divulgación, reproducción, uso no autorizado de la información confidencial, el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA deberá informar al CLIENTE y/o a cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial con la mayor prontitud tal situación.

DÉCIMA. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR REQUERIMIENTO LEGAL: En caso que el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA se vea obligada a revelar o divulgar la información confidencial por requerimiento judicial, administrativo o gubernamental, tiene la obligación de notificar tal situación al CLIENTE para que el tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla. Adicionalmente el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA deberá ejercer las acciones legales o recursos y todos los esfuerzos razonables para obtener una orden de protección de la información, con el fin de impedir tal revelación, o que a la misma se le dé un tratamiento especial y reservado, independiente de las acciones que tiene EL CLIENTE y/o las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial.

DÉCIMA PRIMERA. IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN E INCUMPLIMIENTO: Las partes por este acuerdo reconocen que la información confidencial tiene una aplicación e importancia

comercial e industrial y representa para el CLIENTE y las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial, una ventaja competitiva o información valiosa, por lo que tal información se constituye en un secreto industrial y comercial. Por lo anterior, la violación de cualquiera de las estipulaciones contenidas en el presente acuerdo por parte del ESTUDIANTE EN PRÁCTICA, en especial, la revelación no autorizada o el uso inadecuado, dará el derecho a EL CLIENTE a solicitar judicial o extrajudicialmente, la suspensión de los hechos perjudiciales y y/o a cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial, la reparación total de los perjuicios ocasionados.

PARÁGRAFO: EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA entiende que el incumplimiento de lo estipulado en este Acuerdo permitirá que EL CLIENTE o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial ejerza cualquier acción o derecho que le corresponda en virtud de la Ley.

DÉCIMA SEGUNDA. NO RENUNCIA A DERECHOS: La falta o demora del CLIENTE o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial en ejercer sus derechos, acciones o facultades, consagrados en éste acuerdo, o a exigir su cumplimiento, en ningún momento se interpretará como una renuncia a dichos derechos, acciones o facultades, tampoco afectará la validez, total o parcial del acuerdo, ni la posibilidad de ejercer los derechos, las acciones o las facultades en el futuro.

DÉCIMA TERCERA. DIVISIBILIDAD DEL ACUERDO: En el supuesto de que alguno de los términos o disposiciones de éste acuerdo resulte inválido, ilegal o inexigible conforme a algún tratado, ley, reglamento; todos los demás términos y disposiciones de este acuerdo permanecerán plenamente vigentes. Si se llega a determinar que alguno de los términos o disposiciones resulten inválidos, ilegales o inexigibles, las partes de buena fe acordarán las modificaciones para reflejar en la mayor medida posible su intención original en la forma aceptable para que las obligaciones previstas en el presente acuerdo se lleven a cabo.

DÉCIMA CUARTA. ACUERDO INTEGRO Y PACTOS ANTERIORES: Este acuerdo constituye el acuerdo íntegro de las partes respecto a la materia del mismo y deja sin efectos a todos los contratos y compromisos previos, tanto escritos como verbales, con respecto al objeto de éste acuerdo y forma parte integrante de todos los contratos, ofertas mercantiles, órdenes de servicios, órdenes de compra, y convenios escritos y/o verbales que hayan celebrado las partes con anterioridad, así como de aquellos que se celebren con posterioridad a la firma del presente acuerdo.

PARÁGRAFO - REFORMAS: Si las partes tiene la intención de modificar, reformar, adicionar, suspender, revocar el presente acuerdo, lo deberán realizar de manera escrita, a través de sus representantes legales.

DÉCIMA QUINTA. DURACIÓN DEL ACUERDO: Las partes convienen que las obligaciones previstas en el presente acuerdo estarán vigentes desde el momento en que el mismo es suscrito y diez (10) años adicionales contados desde la suscripción de cualquier Contrato entre el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA y el CLIENTE.

PARÁGRAFO: La terminación de los contratos, órdenes de servicios, órdenes de compra, ofertas mercantiles, y/o convenios escritos o verbales celebrados por las partes, en ningún caso podrá ser alegada como causal suficiente para incumplir las obligaciones que se derivan del presente Acuerdo.

DÉCIMA SEXTA. LEGISLACIÓN APLICABLE: Las partes acuerdan que el presente acuerdo se registrará y se interpretará por las Leyes Colombianas.

DÉCIMA SÉPTIMA. CLÁUSULA PENAL: En caso de incumplimiento por parte del ESTUDIANTE EN PRÁCTICA de cualquiera de las obligaciones o términos del presente acuerdo, pagará AL CLIENTE una suma equivalente al TREINTA por ciento (30%) del valor del contrato celebrado, para lo cual el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA manifiesta expresamente su autorización, renunciando a todo requerimiento judicial o extrajudicial para la constitución en mora o para su declaración para el cobro de esta cláusula penal. EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA acepta con la firma de este acuerdo que la presente pena podrá hacerse exigible mediante acción ejecutiva, para lo cual este acuerdo presta mérito ejecutivo, por obligaciones de dinero, de hacer, no hacer, dar o entrega. Este acuerdo más la prueba del incumplimiento por cualquier medio idóneo, servirá de título ejecutivo sin perjuicio de exigir el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato celebrado y de la indemnización de perjuicios que se llegaren a ocasionar al CLIENTE en lo que exceda el monto de la cláusula penal.

Con el cobro de la cláusula penal no se entenderá extinguida la obligación principal ni la correspondiente indemnización de perjuicios a que haya lugar.

DÉCIMA OCTAVA. CLÁUSULA COMPROMISORIA: EL CLIENTE o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial y el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA, buscarán dirimir en forma directa las diferencias que se susciten entre las partes. Sin embargo, si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al surgimiento de las diferencias (prorrogables por el mismo término de común acuerdo), no fuere posible el arreglo directo, las controversias serán dirimidas por el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. Si este trámite no diere resultado, o no se llegare a una conciliación, la controversia será dirimida por un (1) árbitro si la cuantía no excediere de cuatrocientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (400 smlmv) y si los excediere por tres (3) árbitros designados por la Cámara de Comercio de Bogotá y bajo el reglamento que la rija. El tribunal sesionará en Bogotá, fallará en derecho y en lo previsto expresamente en esta cláusula, se sujetará a las disposiciones que regulan la materia.

PARÁGRAFO: Los costos del Centro de Conciliación y/o Tribunal de Arbitramento u organismo que haga sus veces, serán asumidos en su integridad por la parte vencida. Sin embargo, inicialmente, los gastos del Centro de Conciliación y/o del Tribunal de Arbitramento u organismo que haga sus veces, se sufragarán por EL CLIENTE y EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA por partes iguales y solo cuando exista una decisión definitiva, la parte vencida reintegrará a la otra lo pagado, como costas y agencias en derecho

DÉCIMA NOVENA. VERIFICACIÓN DE COMPROMISO: EL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA le confiere explícitamente facultades al CLIENTE o cualquiera de las compañías que hacen parte del mismo grupo económico y/o del grupo empresarial, la facultad de realizar verificaciones en las instalaciones físicas o lógicas, y de las personas que trabajan con o para el ESTUDIANTE EN PRÁCTICA y que tiene injerencia en el objeto del presente acuerdo de confidencialidad.

Para constancia, se firma en la ciudad de Bogotá a los días del mes de de .

NICOLÁS RICO SÁNCHEZ

Cédula de Ciudadanía No. 1.098.684.937

MAURICIO GUTIÉRREZ ARCHILA

Cédula de Ciudadanía No. 80.419.876

ANEXO 2

dp-rh-01 v12 28-10-11-1

CD

[dp-rh-01 v12 28-10-11-1.xls](#)

ANEXO 3

PR-GFH-01 RECLUTAMIENTO SELECCION Y CONTRATACION DE PERSONAL

CD

[PR-GFH-01 RECLUTAMIENTO SELECCION Y
CONTRATACION DE PERSONAL.pdf](#)

ANEXO 4

Procedimiento de Capacitación

	Procedimiento de Capacitación	Fecha de Vigencia: Octubre de 2011	Páginas 1 de 3
---	--------------------------------------	--	--------------------------

OBJETO

Asegurar que todos los colaboradores de Secure Data Solutions Colombia S.A. (directo y temporal) a nivel nacional reciban la inducción general y del cargo, como también participen en el Plan Maestro de Capacitación PRIDE para el óptimo desempeño de su labor, y desarrollo de habilidades y conocimientos.

ALCANCE

Todo el personal (directo y temporal) que labora en la organización a nivel nacional.

DEFINICIONES

PLAN MAESTRO DE CAPACITACION: Cronograma anual de entrenamiento que evidencia la programación de las capacitaciones, cursos y sensibilizaciones, que se tienen establecidas en todas las áreas de la empresa.

MATRIZ DE CAPACITACION: Documento en Excel donde se relaciona las capacitaciones realizadas durante cada mes con el nombre de los asistentes.

CAPACITACION PRIDE: Este programa de capacitación se generó y se aplica en todas las empresas del grupo G4S, tomando en cuenta los conceptos de Proteger (Contiene temas de salud ocupacional, seguridad de la información, continuidad de negocio, seguridad física, manejo de conflictos y estrés), Respetar (Contiene temas de normatividad, manejo de quejas y servicio al cliente interno y externo), Involucrar (Comunicación efectiva, comunicación asertiva y adaptación al cambio), Desarrollar (Contiene temas de desarrollo de habilidades y conocimientos) y Comprometer (Contiene temas de trabajo en equipo, motivación y liderazgo).

COMITÉ DE ENTRENAMIENTO: Está conformado por un grupo de personas que trabajan en la organización, y se reúnen de manera periódica para revisar los temas de capacitación y proponer planes que se ajusten a las necesidades y al desarrollo óptimo del entrenamiento y la capacitación de la compañía.

INDICADORES DE GESTION: Los indicadores de gestión son medidas cuantificables utilizadas para monitorear y verificar el cumplimiento y desarrollo del Plan Maestro de Capacitación.

EVALUACION KTA, Knowledge Transfer Assessment, (Evaluación de Transferencia de Conocimiento): Evaluar por medio de preguntas abiertas o de respuesta múltiple la efectiva transferencia de conocimientos.

EVALUACION SDA, Skill Transfer Assessment (Evaluación de Transferencia de Habilidades): Evaluar por medio de check list el desarrollo de habilidades.

	Procedimiento de Capacitación	Fecha de Vigencia: Octubre de 2011	Páginas 2 de 3
---	--------------------------------------	--	--------------------------

DESARROLLO

1. Cada tres años en el mes de enero y febrero el Coordinador de Selección y Desarrollo, el Coordinador de Salud Ocupacional, el Coordinador de Calidad y Medio ambiente, y el Coordinador de Seguridad de la información y Continuidad de negocio, se deben reunir con el Director de cada una de las líneas para identificar (por medio de un documento de apoyo para realizar el programa de capacitación) las necesidades de capacitación, sensibilización y entrenamiento que se dictarán durante los tres años, basados en las competencias y riesgos identificados en cada cargo. Para las sucursales, el líder de Gestión Humana se debe reunir con cada Gerente para identificar las necesidades de capacitación, sensibilización y entrenamiento que se dictaran en el año, basados en las competencias y riesgos identificados en cada cargo.
2. Identificadas estas necesidades, el área de selección y desarrollo, debe realizar el Plan Maestro de Capacitación PRIDE por área, tomando en cuenta el formato de capacitación.
3. Una vez revisado y autorizado el Plan Maestro de Capacitación por la Directora y Gerente de Gestión Humana, se debe divulgar el programa PRIDE a cada director de área por medio de una reunión y dejar constancia por medio de un acta. Para las sucursales, se revisará el programa remitido por cada sucursal y seguidamente, se devolverá revisado y autorizado por la Directora y Gerente de Gestión Humana por medio electrónico.
4. Si durante el transcurso del año se requiere de algún entrenamiento diferente al establecido en el Plan Maestro de Capacitación PRIDE, el área responsable o el formador le debe comunicar a la coordinación del área de bienestar y desarrollo esta actividad para evidenciarlo en el programa y en la matriz de capacitación.
5. Para el correspondiente desarrollo del programa, las áreas soporte como son SISO, SGI y Seguridad entre otras, deben enviar al área de bienestar y desarrollo la última semana de cada mes su cronograma de capacitación mensual, con el fin de generar un único programa de capacitación mensual general, y enviarla a los gerentes y directores de cada línea.
6. En caso que el área requiera apoyo logístico para su actividad (salón, video beam, papelería y herramientas), debe enviar con ocho días de anticipación el requerimiento al área de bienestar y desarrollo.
7. El formador y/o el área que va a entrenar, son responsables de verificar las competencias del capacitador, la preparación del material, la evaluación del contenido del tema y el desarrollo del evento.

	Procedimiento de Capacitación	Fecha de Vigencia: Octubre de 2011	Páginas 3 de 3
---	--------------------------------------	--	--------------------------

8. Al finalizar una capacitación sensibilización o entrenamiento, el área que desarrolla el evento, debe enviar al área de bienestar y desarrollo, la hoja de vida del capacitador, el contenido del tema, el formato de lista de asistencia diligenciado en original, el formato de evaluación general de la capacitación remitido por mínimo el 30% de los asistentes (si aplica), y la evaluación (SDA o KTA) del contenido de la capacitación (si aplica), al terminar la actividad.

9. El área de bienestar y desarrollo de acuerdo a la información recibida, se encargará de actualizar la matriz de Capacitación.

10. La hoja de vida del capacitador, el contenido del tema, el formato de lista de asistencia y el formato de evaluación general de la capacitación, reposarán en el área de gestión humana y cada año serán remitidas al CAD, y las evaluaciones (SDA O KTA) del contenido de cada capacitación, serán enviadas a la hoja de vida de cada participante.

11. En caso de que alguna persona no apruebe se reprogramará para una nueva capacitación o entrenamiento, con el fin de reforzar sus conocimientos. Así mismo, se realizará la evaluación (SDA O KTA) de eficacia seis meses después de realizada la capacitación (si aplica), con el fin de evidenciar el cambio real en el comportamiento del colaborador.

COMITÉ DE ENTRENAMIENTO

En la organización debe existir un comité de entrenamiento local, el cual estará conformado,-por un grupo interdisciplinario que represente las áreas de Capacitación, Salud Ocupacional, Sistema de Gestión Integrado, y uno o dos representantes de la operación, sin embargo, se podrá invitar adicionalmente a otras personas si así lo requiere el tema a tratar.

El comité se reunirá periódicamente para revisar los temas de entrenamiento y proponer planes que se ajusten a las necesidades y desarrollo de capacitación.

Cada reunión tendrá un acta, la cual será publicada en la solución.

INDICADORES DE GESTIÓN

El analista de capacitación realizará los indicadores de cumplimiento y cobertura correspondientes de manera mensual, de acuerdo a los datos arrojados por la matriz de entrenamiento. Se realizará el indicador de eficacia seis meses después de realizada la capacitación (si aplica), una vez aprobado el procedimiento de capacitación, con el fin de evidenciar el cambio real en el comportamiento del colaborador.

ANEXO 5

Procedimiento SELECCIONAR, VINCULAR Y DESVINCULAR

PERSONAL

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1
		CODIGO: 2.2.1.2
SELECCIONAR, VINCULAR Y DESVINCULAR PERSONAL*		FECHA:

0. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
NA	31/Mar/2005	Adición de dos formatos de evaluación posteriores a la vinculación: Evaluación de Seguimiento y Evaluación del Periodo de Prueba. Se incluyeron dos procesos de salida que están descritos en los ítems 5.6 y 5.7
NA	01/Sep/2005	<p>Se modificó el nombre del procedimiento para incluir la selección y la desvinculación. Se modificó el alcance para que sea a nivel nacional.</p> <p>Se incluyeron las actividades de selección. Se incluyó la evaluación de la inducción. Se incluyó la documentación de la inducción al cargo en un acta de reunión.</p> <p>Se incluyeron actividades desempeñadas por la temporal y las sucursales en cada caso, es decir, personal directo o vinculado por temporal. Se incluyeron las actividades de desvinculación. Inclusión del formato control del proceso de Renuncia / Despido</p>
NA	24/Abr/2006	<p>Se incluyeron como responsabilidades del coordinador de Gestión Humana la vinculación y la inclusión a nómina del candidato seleccionado. Se modificó la responsabilidad de la entrega de EPP, la cual se asignó al Coordinador de Salud Ocupacional.</p>

NA	06/Jun/2006	Se modificó el cargo de auxiliar de Gestión Humana por Analista de Gestión Humana
NA	25/Jun/2007	Se incluyeron cambios en actividades de las sucursales y responsabilidades de las temporales
NA	30/Mar/2007	Se incluyeron cambios en actividades del coordinador de bienestar, de gestión humana, se cambiaron actividades y responsabilidades de las temporales
NA	28/May/2007	El documento se sube ISOlucion en la plantilla pre-establecida por el software Se ajustan numerales
1	21/Nov/2009	Se incluyo la definición de desvinculación de personal y se modificaron palabras en la redacción del documento. Se incluyo el numeral 6.2.5.3 y la devolución de los activos.
3	14/Dic/2010	Se incluyo en la verificación de referencias, el diligenciamiento del formato.
4	05/Jul/2011	Se reviso todo el procedimiento modificando responsabilidades, anexando documentos relacionados, incluyendo los cargos de coordinación de selección, coordinador administración de personal, auxiliar de nomina.
5	13/Feb/2012	Se incluye que la re inducción se debe realizar cada 2 años. Se aclara que los retiros con justa causa se pueden generar por incumplimiento al SGI.

1. OBJETIVO

Garantizar el cumplimiento de los requisitos de selección, vinculación y desvinculación del personal

2. ALCANCE

Proceso de selección, vinculación y desvinculación del personal directo y temporal a nivel Nacional de G4S Data.

3. DEFINICIONES

Selección de Personal: consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir según las competencias laborales, qué candidatos pueden ser contratados para cubrir un cargo.

Vinculación de Personal: Serie de actividades que se realizan con el fin de legalizar del ingreso del personal.

Competencia laboral: Es la forma como las personas conjugan los conocimientos, habilidades, actitudes y valores, utilizándolas en sus actuaciones para obtener los mejores resultados.

Desvinculación de personal: Proceso de terminación de la relación laboral, retiro de la compañía.

4. CONDICIONES GENERALES

DOCUMENTO CONTROLADO

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Requisición de personal

Matriz de Requisiciones

Matriz de Requisiciones

Informe de selección

Verificación de Referencias

Paz y Salvo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Elaborar requisición	Área que requiere candidato
Revisión de requisición	Director de Gestión Humana
Aprobación de requisición	Gerente General (Cargos Nuevos)
	Gerente General y/o Gerente Gestión Humana (Reemplazos)
Ingreso matriz de requisición	Coordinador de Selección
Proceso de Selección	Coordinador y analista de selección
Solicitud de Contrato	Área de selección
Vinculación	Coordinador de Administrador de personal
Inducción General	Coordinador de Bienestar y Capacitación y Analista de capacitación / Coordinador SISO
Inducción al cargo	Jefe inmediato
Entrega de elementos de protección personal	Jefe inmediato – Coordinador Siso
Evaluación de periodo de prueba	Jefe inmediato
Proceso de desvinculación	Jefe inmediato – Coordinador de administración de personal.

6. DESARROLLO

6.1 RESPONSABILIDADES

6.2.1.6 Verificación de referencias:

El Analista de Selección verifica las referencias de los candidatos de los últimos 5 años, si es el caso.

6.2.1.7 Visita domiciliaria:

Se realiza con la finalidad de asegurar que el candidato posee un adecuado ambiente socioeconómico y familiar para el cargo que va a ocupar. Los resultados de ésta visita se registran en el formato de visita domiciliaria entregado por el Outsourcing que realiza esta fase del proceso.

6.2.1.8 Solicitud de contratación

El área de selección envía a Nómina el correo de solicitud de vinculación de acuerdo al resultado del proceso de selección sea por Bogotá o por Sucursal; En caso de ingreso por temporal el área de selección envía correo a la temporal con copia a nomina para realizar los ingresos respectivos.

6.2.2 VINCULACIÓN

6.2.2.1 El Coordinador de Administración de personal ó la persona designada en las sucursales entregan al candidato seleccionado la carta de autorización para realizar el examen médico ocupacional de ingreso. Si la vinculación se hace por medio de una empresa temporal ésta actividad es su responsabilidad.

6.2.2.2 El candidato se presenta a la valoración médica, le entregan el informe de aptitud y lo presenta a Gestión Humana. Las sucursales deben enviar el informe de aptitud médica a Bogotá para su verificación antes de la contratación.

6.2.2.3 Entrega de carné, dotaciones y EPP: El Auxiliar de Nómina ó la persona designada en las sucursales entrega al candidato seleccionado la dotación y lo remite al área de seguridad para obtener el carnet de identificación de la compañía.

La entrega de los Elementos de Protección Personal es responsabilidad del Jefe Inmediato.

6.2.2.4 El candidato seleccionado entrega al Auxiliar de Nómina ó a la persona designada en las sucursales, los documentos completos sus registros de educación, formación y experiencia, los cuales corresponden a un listado de documentos entregado previamente al candidato para su posterior ingreso.

6.2.2.5 El candidato seleccionado se presenta con el carné de identificación de la compañía y de la ARP para su ingreso; por lo tanto no se permitirá el ingreso a las instalaciones sin éstos documentos. El Director de Seguridad es el responsable de autorizar los accesos.

6.2.1 INDUCCION

El Coordinador de Bienestar ó la persona designada en la sucursal realizan la inducción general a la compañía. Una vez realizada la inducción se procede a realizar la evaluación respectiva para valorar la eficacia del proceso. Esta evaluación se realiza a través del formato de evaluación de la inducción. (La re inducción se realiza cada dos años)

La inducción al cargo es responsabilidad directa del jefe inmediato.

6.2.3.1 El candidato se presenta con el jefe inmediato, quien ejecuta la inducción al cargo, explicándole sus funciones y responsabilidades, y hace entrega de los elementos de protección personal necesarios para la realización de su labor, es responsabilidad del jefe inmediato documentar ésta inducción en el formato de Inducción al cargo.

6.2.4 APLICAR FORMATO DE PERIODO DE PRUEBA

Con ocho (8) días de anticipación al cumplimiento del periodo de prueba (2 meses), el jefe inmediato ó la persona designada en la sucursal, realizará la evaluación del periodo de prueba del personal vinculado directamente con la compañía para verificar la permanencia o no del candidato en la compañía. Ésta actividad aplica para los empleados contratados directamente con la compañía en todas las sucursales.

6.2.5 RETIRO DE PERSONAL - GESTIONAR LA DESVINCULACION DE PERSONAL

6.2.5.1 Causas de retiro

Por incumplimiento o justa causa: (Incumplimiento contractual o del SGI). Cuando la desvinculación se hace unilateralmente por parte del empleador con justa causa el procedimiento es el siguiente:

Reporte del hecho

El jefe inmediato del colaborador que cometió la falta debe reportar el hecho a Gestión Humana.

Descargos

El área de Gestión Humana ó la persona designada en las sucursales ó la temporal realiza los descargos, los cuales deben documentarse detallando los hechos, si la situación presentada está relacionada con faltas de seguridad, el Director de Seguridad debe realizar conjuntamente estos descargos.

Evaluación de las evidencias y acta de descargos, una vez realizados los descargos y obtenidas las evidencias se debe evaluar la gravedad de la falta y tomar la decisión de amonestar al empleado o de desvincularlo, esta actividad la realiza el área de Gestión Humana remitiendo dichos descargos al área jurídica para que emitan su concepto y según este proceder; en casos de menor gravedad la Dirección de Gestión Humana determina la consecuencia que debe asumir el colaborador implicado, sin que requiera el aval del departamento jurídico.

Entrega de cartas de retiro y aceptación.

6.2.5.2 Trámite del retiro

Si la decisión es la de desvincular al colaborador, el jefe inmediato debe diligenciar el formato de paz y salvo y remitir a Gestión humana al colaborador a retirar con dicho documento. En caso de que el personal esté contratado por una empresa temporal, el jefe inmediato diligencia y remite el formato de paz y salvo para temporales y lo remite de igual forma a Gestión Humana.

Retiro Voluntario o sin justa causa, en el caso de que la desvinculación sea por terminación del contrato o renuncia se aplica únicamente el trámite de retiro.

6.2.5.3. Documentos o trámites del retiro o desvinculación.

- Entrega de cartas de retiro y aceptación
- Devolución de activos de información con el jefe inmediato.
- Información a Help Desk, Seguridad y SGI del retiro por parte de Gestión Humana con el fin de desactivar los accesos a sistemas, cuenta de correo, accesos a la Internet, aplicativos y demás temas pertinentes como usuarios de ingresos para aplicativos y espacios internos de la compañía
- Entrega de cargo a su jefe inmediato a través del paz y salvo
- Eliminación de accesos a la compañía
- Se tramita el paz y salvo con los requisitos mencionados debidamente cumplidos

ANEXO 6

**PGH-02 Procedimiento de
reclutamiento y selección de personal**

CD

[PGH-02 Procedimiento de reclutamiento y selección
de personal.pdf](#)

ANEXO 7

PGH-04 Procedimiento de contratación de personal

CD

[PGH-04 Procedimiento de contratación de personal.pdf](#)

ANEXO 8

Información RRHH Q7 a levantar

CD

[Información RRHH Q7 a levantar.xls](#)

ANEXO 9

Requerimientos RRHH líneas de negocio

CD

[Requerimientos RRHH líneas de negocio.xls](#)

ANEXO 10

Cargos Q7 por línea de negocio

CD

[Cargos Q7 por línea de negocio.xls](#)

ANEXO 11

Árbol de pruebas

CD

[Árbol de pruebas.xls](#)

ANEXO 12

Cargos a estandarizar

CD

[Cargos a estandarizar.xls](#)

ANEXO 13

Cargos a subir a Queryx 7

CD

[Cargos a subir a Queryx 7.xls](#)

ANEXO 14

Informe Compendio de Actividades

**COMPENDIO DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA PRÁCTICA
UNIVERSITARIA**

ANEXO 4. INFORME COMPENDIO DE ACTIVIDADES

NICOLÁS RICO SÁNCHEZ

I.D. 000095140



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS - FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO II
BUCARAMANGA
2012**

Nota: Durante la elaboración y desarrollo del proyecto se presentarán resultados obtenidos de investigaciones y estudios efectuados por G4S Colombia, la fundamentación de los datos y muchos de sus análisis al igual que otros resultados no se podrán mostrar de acuerdo a criterios de confidencialidad y seguridad de la información, el uso de la información presentada se rige bajo un acuerdo de confidencialidad firmado por las dos partes (Practicante y Grupo G4S Colombia).

CONTENIDO

1. COMPENDIO DE ACTIVIDADES	3
1.1. PROCESOS	3
a) Desarrollo e implementación del aplicativo Queryx 7 en los módulos de gestión humana	3
b) Acompañamiento al levantamiento de información para el proceso de facturación de la línea de negocio Cash Solutions	4
c) Conocer el proceso de instalación e implantación de CRM (customer relationship management) de Microsoft Dynamis CRM	4
d) Acompañamiento en el desarrollo de GLPI-Helpdesk (software libre distribuido bajo licencia GPL que facilita la administración de recursos informáticos) y SAC (servicio al cliente) en la línea de negocio Technology (SAC - Proyecto pausado)	5
1.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	5
a) Apoyo en las capacitaciones de seguridad de la información	5
b) Análisis de Riesgos	6
c) Desarrollo, apoyo y complemento de políticas, procedimientos, instructivos y formatos	7
d) Acompañamiento en auditoría interna para cumplimiento de los MMSC, basados en la norma ISO 27001	7
e) Acompañamiento en el seguimiento y control de Backups	8
1.3. OTROS	9
a) Complemento usuarios Directorio Activo (Technology)	9
b) Apoyo y desarrollo de artículos de temas tecnológicos para subirlos a la Intranet	10
c) GIT-FO-40 DIRECTORIO DE CONTACTOS Y PROVEEDORES	10
d) Glosario para Moodle - Seguridad de la Información	11
e) Desarrollo de base de conocimiento en Helpdesk	11
f) Apoyo y desarrollo de Inventario de equipos a nivel nacional	11

1. COMPENDIO DE ACTIVIDADES

El presente informe pretende describir las diferentes actividades que se desarrollaron durante el periodo establecido para el practicante de procesos, las cuales dan soporte a los objetivos establecidos para el proyecto “Mejoramiento de proceso de recursos humanos mediante la implementación del aplicativo *Queryx 7*”

Las diferentes actividades desarrolladas están comprendidas en tres pilares específicos, los cuales se encargan de clasificar cada actividad desarrollada, estos ítems corresponden a:

- f. Procesos
- g. Seguridad de la Información
- h. Otros

A continuación se describirá las actividades ejecutadas:

1.1. PROCESOS

Las actividades descritas a continuación, dan soporte a todas las tareas realizadas relacionadas con la gestión de procesos del grupo G4S Colombia.

a) Desarrollo e implementación del aplicativo *Queryx 7* en los módulos de gestión humana

Las actividades que se describen en el siguiente indicador hacen referencia a todas las actividades desarrolladas durante la implementación del proyecto especificado por el practicante de procesos “Mejoramiento de proceso de recursos humanos mediante la implementación del aplicativo *Queryx 7*”, la descripción de estas actividades se puede evidenciar en los diferentes informes de avance entregados a la Universidad.

I. Módulo de selección y contratación

- Workflow Gestión RRHH v2
- Requerimientos RRHH líneas de negocio
- Árbol de pruebas
- Cargos Q7 por línea de negocio – Aprobadores
- Información RRHH Q7 a levantar

II. Módulo de capacitación

- Identificación de las diferentes capacitaciones regulares a realizar al personal, según corresponda por cargo y por línea de negocio

III. Módulo de autogestión

Identificación básica de las actividades más comunes solicitadas por los trabajadores:

- Consulta del histórico de vacaciones y de vacaciones pendientes. Tanto el días como en dinero
- Consulta de cesantías parciales.
- Generación del comprobante de pago.
- Generación de constancias de trabajo usando los modelos establecidos por la compañía, por ejemplo: certificados laborales con horas extras, con salario básico, certificados de cajas de compensación.
- Generación del certificado de ingresos y retenciones.
- Solicitud de vacaciones, para la aprobación del jefe directo y el paso directo de la novedad a nómina.

b) Acompañamiento al levantamiento de información para el proceso de facturación de la línea de negocio Cash Solutions

Un proyecto el cual adelantaba la Gerencia de Información y Tecnología, mediante el área de procesos, era “Facturación CASH”, el cual consistía en reevaluar el proceso de facturación para los clientes debido a gran cantidad de quejas presentadas por no tener claridad en el tipo de cobro que se les presentaba, el levantamiento de información correspondió en la evaluación crítica de todos los procesos que efectúa G4S Cash Solutions, los cuales afectan el tipo de cobro para los clientes, y de igual forma con su respectivo análisis, presentar una nueva propuesta que permitiera validar la facturación de manera más precisa, segura y confiable, tanto para G4S Cash Solutions como para sus clientes.

c) Conocer el proceso de instalación e implantación de CRM (customer relationship management) de Microsoft Dynamis CRM

Otro proyecto que viene adelantando la Gerencia de Información y Tecnología corresponde a la implementación de CRM (*Customer relationship management*) el cual se viene desarrollando junto a AlfaPeople (empresa proveedora) y se viene implementando el CRM de Microsoft Dynamics, dicha ejecución de actividades permitió evidenciar de manera precisa los clientes críticos de cada una de las diferentes líneas de negocio, al igual que permitió evidenciar las diferentes herramientas que se implementan a la hora de gestión de clientes.

d) Acompañamiento en el desarrollo de GLPI-Helpdesk (software libre distribuido bajo licencia GPL que facilita la administración de recursos informáticos) y SAC (servicio al cliente) en la línea de negocio Technology (SAC - Proyecto pausado)

Helpdesk, o su traducción al español “Mesa de ayuda”, es una herramienta que adquirió el grupo G4S Colombia, con el fin de optimizar y mejorar el soporte, en relación al área de sistemas, de los equipos y los inconvenientes que ellos puedan llegar a presentar, el Helpdesk permite crear incidencias o solicitudes según corresponda el caso, las cuales se catalogan según unos criterios establecidos, los cuales determinan el técnico de soporte idóneo para dar solución al caso.

El equipo de procesos a través de la herramienta pretendía generar una línea de Servicio al cliente (SAC), en la cual se establecían PQR (preguntas, quejas y reclamos) para la línea de negocio Technology, el proyecto no se pudo concretar debido a la no conformidad por parte del responsable de servicio al cliente de dicha línea, aún así el equipo de procesos se enfocó en parametrizar la información necesaria para establecer los PQR al igual que poder establecer el flujo indicado de la incidencia creada por el usuario, para poder así, ser atendida de la mejor manera posible.

1.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

a) Apoyo en las capacitaciones de seguridad de la información

I. Acompañamiento en la capacitaciones a nivel Bogotá con las diferentes líneas de negocio

Se dio acompañamiento en la ejecución de las capacitaciones de Seguridad de la Información para todas las sucursales de las diferentes líneas de negocio en Bogotá, las capacitaciones se hacen en base a los requerimientos de los Mandatory Minimum Security Controls, dados por G4S Global.

II. Acompañamiento y soporte en las capacitaciones a nivel nacional en las sucursales de las líneas de negocio vía WebEx.

Para las capacitaciones de Seguridad de la Información a nivel nacional, las cuales se desarrollaron a través de la herramienta WebEx, se permitió al practicante de procesos dar la conferencia, para estas capacitaciones se contó con la asistencia de 24 sucursales correspondientes a cada línea de negocio a lo largo del territorio colombiano, las cuales reportaron alrededor de 250 personas en su totalidad.

Las capacitaciones se reportaron como satisfactorias y el personal dio el visto bueno en las respectivas evaluaciones de la capacitación.

b) Análisis de Riesgos

I. Gestión y apoyo de evaluación de riesgos identificados

Basados en el documento “Administración de seguridad de Información; Catálogo de Vulnerabilidades, Amenazas & Controles”²⁵ se permitió identificar en primera medida los riesgos que pueden llegar a afectar el desarrollo normal de las actividades del grupo G4S Colombia.

Para la identificación de riesgos fue necesario en primera medida el identificar las vulnerabilidades en los siguientes ambientes:

- Medio ambiente e infraestructura
- Personal
- Hardware
- Software
- Comunicaciones
- Documentos / Datos
- General

En cada aspecto definido fue indispensable identificar la amenaza asociada a la vulnerabilidad al igual que sus respectivos controles necesarios, estas amenazas y controles están codificadas por el documento base.

Las amenazas identificadas asociadas al grupo G4S comunicadas por parte de practicante de procesos, fueron respectivamente evaluadas por las Gerencia de Información y Tecnología al igual que por el área de Seguridad de la Información, la respectiva revisión permitió validar la información rescatada y complementarla en relación a la gestión del negocio.

Actualmente para las diferentes vulnerabilidades identificadas se han gestionado los controles necesarios, al igual que como complemento se han elaborado políticas, procedimientos, formatos e instructivos únicos del grupo G4S, los cuales buscan poder estandarizar procesos en relación a temas críticos.

c) Desarrollo, apoyo y complemento de políticas, procedimientos, instructivos y formatos

Durante el desarrollo de la práctica universitaria la Gerencia de Información y Tecnología, mediante sus áreas de Procesos y Seguridad de la Información, solicitaron al practicante de procesos el apoyo en la revisión y desarrollo de los siguientes documentos:

²⁵ Administración de seguridad de Información; Catálogo de Vulnerabilidades, Amenazas & Controles; Recopilado por: John Gillingham, Business Management System Advisor; Vulnerabilities, Threats and controls V3. Sep 2002; [citado el día 15 de Junio de 2012]

1	GIT-PO-03 USO DE COMPUTADOR Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL
2	GIT-PO-04 POLÍTICA PARA EL CONTROL DE ACCESO
3	GIT-PO-06 SEGURIDAD DE INFORMACIÓN PARA TERCEROS
4	GIT-PO-07 POLÍTICA DE BACKUP
5	GIT-PR-08 INGRESO A CENTRO DE CÓMPUTO Y CENTRO DE CABLEADO
6	GIT-PR-09 INGRESO A CENTRO DE CÓMPUTO Y CENTRO DE CABLEADO SUCURSALES
7	GIT-PR-10 CONTROL DE ACCESO
8	GIT-PR-16 PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN
9	GIT-PR-18 BACKUP EXCEC POLÍTICA DB
10	GIT-PR-19 BACKUP EXCEC POLÍTICA VM
11	GIT-PR-21 BACKUP EXEC POLÍCITA AD
12	GIT-PR-22 BACKUP EXCE RESTAURACIÓN AD - DB - VM
13	GIT-PR-23 PROCEDIMIENTO DE RESTAURACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD DE APLICATIVOS
14	GIT-PR-25 PROCEDIMIENTO DE CIFRADO DE UNIDADES PARA PORTÁTILES
15	GIT-PR-26 PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
16	GIT-IN-03 INSTRUCTIVO DE OCS
17	GIT-FO-41 FORMATO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
18	GIT-FO-04 REGISTRO DE CAPACITACIÓN
19	GIT-FO-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
20	GIT-FO-42 FORMATO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL NUEVO

Dichos documentos dan soporte al conocimiento de las actividades generales del negocio en cada una de sus diferentes líneas, al igual que permite evidenciar la manera en la cual se quiere integrar el grupo, para reforzar así los parámetros de seguridad de la información.

d) Acompañamiento en auditoría interna para cumplimiento de los MMSC, basados en la norma ISO 27001

El practicante de procesos fue partícipe del proceso de auditoría interna, en relación al cumplimiento de seguridad de la Información.

- I. Control de cumplimiento de seguridad de los centros de cómputo y cableado de G4S en el edificio de la calle 26 – Bogotá

Parte de la ejecución de la auditoría interna realizada por el área de seguridad de la información para dar cumplimiento a los MMSC, se basó en la evaluación a los centros de cómputo y centros de cableado de G4S en el edificio sede principal de la Avenida el Dorado No. 69A-51, evaluación de la cual el practicante de procesos fue partícipe y ayudó en la evaluación de los factores determinados.

e) Acompañamiento en el seguimiento y control de Backups

Reconociendo a los Backups como la principal herramienta para garantizar la continuidad del negocio, el grupo G4S adquirió una nueva herramienta la cual le permite hacer de manera más controlada y efectiva los diferentes Backups.

El practicante de procesos elaboró un cuadro de seguimiento de Backups, en el cual queda evidencia de las diferentes políticas ejecutadas, según un cronograma y las políticas de ejecución.

A partir de aquel documento “GIT-FO-37 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE BACKUPS” se crean los informes mensuales de seguimiento en donde se plasma el seguimiento en detalle de las diferentes tareas ejecutadas.

I. Desarrollo GIT-FO-37 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE BACKUPS

Elaboración del documento GIT-FO-37 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE BACKUPS, en el cual se le da seguimiento a la ejecución de Backups en las siguientes políticas:

- Backups de bases de datos
- Backups de máquinas virtuales
- Backup de directorio activo
- Backup de Directorios-Archivos

Los diferentes Backups se ejecutan con frecuencia, diarios, semanales y mensuales, los cuales quedan registrados en el documento según su criterio de cumplimiento.

- Correcto (C)
- Omitido (O)
- Fallido (F)
- Correcto con excepción (E)
- Cancelado (A)

GIT-FO-37 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE BACKUPS

1.3. OTROS

Como soporte al desarrollo de las actividades generales de la Gerencia de Información y Tecnología, el practicante de procesos dio cumplimiento a:

a) Complemento usuarios Directorio Activo (Technology)

Se registraron en el nuevo dominio de la compañía, los diferentes usuarios de la línea de negocio Technology, la cual cubre las siguientes ciudades:

- Bogotá
- Barranquilla
- Cartagena
- Medellín
- Cali

El registro de los usuarios facilita el desarrollo de diferentes herramientas, como lo es para el caso de *Queryx 7* ya que éste se valida con el directorio activo de G4S para la respectiva verificación de usuarios.

b) Apoyo y desarrollo de artículos de temas tecnológicos para subirlos a la Intranet

Se crearon artículos de interés común y temas tecnológicos para subir a la Intranet del grupo con el fin de generar un flujo mayor de personas en la herramienta.

Dichos artículos fueron hechos a solicitud de la Gerencia de Información y Tecnología y el área de Seguridad de la Información.

Los artículos desarrollados corresponden a:

- Ventajas y desventajas de las compras en línea (*publicado*)
- Subastas por Internet (*publicado*)
- Seguridad Infantil en la Web (*publicado*)
- Trastornos (*publicado*)
- Contraseñas seguras (*publicado*)
- Incidentes de seguridad (*publicado*)
- Blogs (*publicado*)
- Recomendaciones para el buen uso del computador (*publicado*)
- Información vulnerable
- De Microsoft Office a Libre Office (*publicado*)
- Ingeniería Social
- Riesgos de subir información a la nube
- Riesgos al recibir regalos tecnológicos de proveedores
- Recomendaciones para aumentar la seguridad de los Smartphone
- Buen uso del correo organizacional

c) GIT-FO-40 DIRECTORIO DE CONTACTOS Y PROVEEDORES

Se creó el documento “GIT-FO-40 DIRECTORIO DE CONTACTOS Y PROVEEDORES” el cual fue desarrollado a petición directa de la Gerencia de Información y Tecnología, el documento se basa en la creación un directorio de los diferentes proveedores de G4S en para el área de IT, el cual se pudiera disponer en una carpeta compartida a la cual todo el personal de IT pudiera tener acceso.

Dicho documento fue creado para integrar los diversos proveedores a los cuales cada trabajador de IT haya tenido algún tipo de contacto con el fin de no sesgar las posibilidades de contratar con nuevos proveedores.

El directorio cuenta actualmente con 117 entradas, catalogadas en diferentes tipos de servicios.

	GERENCIA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA				GIT-FO-40					
	DIRECTORIO DE CONTACTOS Y PROVEEDORES				Versión 1		Abril 13 de 2012			
#	Nombre Empresa	Contacto / Proveedor	Categoría	Contacto		Teléfono		Dirección	e-mail	Web
				Nombre	Cargo	Móvil / Cel	Fijo / Directo / Fax			
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

GIT-FO-40 DIRECTORIO DE CONTACTOS Y PROVEEDORES

d) Glosario para Moodle - Seguridad de la Información

Se creó un glosario de 99 términos relacionados al tema de Seguridad de la Información, dicho documento se creó para subirlo al “Campus virtual G4S”, el cual se desarrolla en la plataforma Moodle.

La plataforma de “Campus virtual G4S” se encuentra en etapa de desarrollo y pruebas, se están incluyendo temas y actividades en temas varios, los cuales son pertinentes a cada línea de negocio, para posteriormente hacer el respectivo lanzamiento y enviarlo a producción a nivel nacional.

e) Desarrollo de base de conocimiento en Helpdesk

Como se describió anteriormente, Helpdesk es una herramienta que permite dar soporte en relación al área de sistemas, de los equipos y los inconvenientes que ellos puedan llegar a presentar, ya sean de hardware o software.

Mediante su etapa de funcionamiento se han identificado las incidencias de mayor frecuencia, al igual que aquellas que no requieren de un soporte específico por parte de los técnicos de soporte del grupo G4S.

Una vez identificadas estas incidencias se creó un documento en el cual se describe una por una, las posibles alternativas a tomar antes de solicitar el debido soporte, esto con el fin de no congestionar el sistema y disminuir la carga operacional innecesaria a los respectivos técnicos de soporte.

f) Apoyo y desarrollo de Inventario de equipos a nivel nacional

Como requerimiento directo de la Gerencia de Información y Tecnología, se solicitó el inventario de todos los equipos de cómputo de G4S a nivel nacional, para la ejecución de dicha tarea se creó el documento “Formato para Inventario Sucursales” el cual se envió a cada sucursal de país para cada línea de negocio, a los cuales se les solicitaba la información descrita.

La tarea fue desarrollada con éxito y se obtuvo un estimado de la cantidad de equipos de cómputo de G4S a nivel nacional, la tarea del levantamiento de inventarios para Bogotá se está realizando con otra metodología, ya que se adquirió una herramienta la cual valida los diferentes equipos mediante la conexión de un red local.

	GERENCIA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA		Versión 1
	INVENTARIO EQUIPOS - SUCURSALES		Mayo 4 de 2012

Sucursal	_____
Fecha	_____

Nombre del usuario	Correo electrónico del usuario	Descripción del equipo	Nombre completo del equipo	Dirección IP	Tipo de equipo	Sistema Operativo	Dominio

Formato para Inventario Sucursales

ANEXO 15

Workflow Gestión RRHH V2



Workflow Gestion RRHH v2

Bizagi Process Modeler

Tabla de Contenido

1	Selección	112
1.1	Selección.....	1
12		
1.1.1	Process Elements.....	112
1.1.1.1	Inicio	112
1.1.1.2	112
1.1.1.3	Existe el perfil ?.....	112
1.1.1.4	Flujo de aprobación.....	112
1.1.1.5	Aprobación de la requisición	113
1.1.1.6	Fin del proceso	113
1.1.1.7	Creación del Perfil?.....	113
1.1.1.8	Fin del proceso	113
1.1.1.9	Creación del perfil o nuevo cargo.....	113
1.1.1.10	Convocatoria	113
1.1.1.11	Interna	113
1.1.1.12	Externa.....	114
1.1.1.13	Mixta.....	114
1.1.1.14	Recepción Hojas de Vida de Candidatos.....	114
1.1.1.15	Verificación de requisitos.....	114
1.1.1.16	Cumple el perfil?.....	114
1.1.1.17	Fin del proceso.....	114
1.1.1.18	Preselección.....	114
1.1.1.19	Cierre reclutamiento	115

1.1.1.20	Solicitud de documentos de soporte	115
1.1.1.21	Ejecución de pruebas	115
1.1.1.22	Análisis de pruebas	115
1.1.1.23	Aprobó pruebas?	115
1.1.1.24	Fin del proceso	116
1.1.1.25	Entrevistas.....	116
1.1.1.26	Aprobó entrevistas ?.....	116
1.1.1.27	Fin del proceso	116
1.1.1.28	Selección del personal.....	116
1.1.1.29	tipo de vinculación	116
1.1.1.30	Promoción	116
1.1.1.31	Cambio de contrato	116
1.1.1.32	Inducción	117
1.1.1.33	Contratación	117
1.1.1.34	Solicitud de contratación según la línea de negocio	117
1.1.1.35	Contratación	117
1.1.1.36	Fin del proceso	117
2	Contratación	118
2.1	Contratación 118	
2.1.1	Process Elements 118	
2.1.1.1	Inicio	118
2.1.1.2	Solicitud de documentación	118
2.1.1.3	Orden exámenes médicos	118
2.1.1.4	Afiliación a la ARP, 24 horas antes de empezar a laborar.....	119
2.1.1.5	Generación de contrato con sus respectivos anexos	119
2.1.1.6	Realizar vinculación del personal a las diferentes entidades de seguridad social elegidas por el nuevo funcionario; (EPS y CESANTIAS).....	119

2.1.1.7	Entrega de dotación y equipos (Si aplica)	119
2.1.1.8	Capacitación	119
3	Capacitación	120
3.1	Capacitación	120
3.1.1	Process Elements	120
3.1.1.1	Inicio	120
3.1.1.2	Identificación de necesidades según el perfil	120
3.1.1.3	Requiere	120
3.1.1.4	Entrenamiento	120
3.1.1.5	Formación	121
3.1.1.6	Capacitación	121
3.1.1.7	Programación por cronograma	121
3.1.1.8	Ejecución	121
3.1.1.9	Aprobó?	121
3.1.1.10	Medición de la efectividad del curso	121
3.1.1.11	Fin del proceso	121

para cubrir el perfil solicitado. El flujo de aprobación incluye la aprobación del perfil y aprobación de salario.

Aprobación de la requisición

Si se aprueba la requisición (perfil solicitado para el cargo y salario) se da paso a la convocatoria. Si no se aprueba la requisición finaliza el proceso.

Fin del proceso

En caso de que no se apruebe la solicitud, se da fin al proceso.

Creación del Perfil?

La creación de un nuevo perfil o cargo puede aprobarse o no. Si la decisión es no crearlo termina el proceso y se debe realizar una nueva requisición con un perfil existente.

Fin del proceso

En caso de que la creación del perfil de cargo no se apruebe, se da fin al proceso

Creación del perfil o nuevo cargo

Si es aprobada la creación del perfil de cargo, se da inicio al subproceso de creación de perfil donde se den los requisitos para el cargo a suplir. Estos requisitos son específicos por cada línea de negocio.

Convocatoria

La convocatoria busca recopilar hojas de vida de candidatos al cargo para realizar las pruebas definidas para seleccionar a la persona que más se ajuste con el perfil requerido.

Interna

Convocatoria Interna: Se hace pública la vacante al interior del grupo G4S Colombia a través de correo electrónico para que la persona que trabaja en G4S que considere que cumple el perfil envíe sus hojas de vida para que sea evaluada.

Externa

Convocatoria Externa: corresponde a la divulgación externa del perfil requerido para que personas que no trabajan en G4S envíen sus hojas de vida. Se hace pública la vacante a través de páginas web o avisos de prensa.

Mixta

Convocatoria Mixta: Se hace la convocatoria pública tanto para los empleados actuales de G4S o para personal que no pertenece a la organización.

Recepción Hojas de Vida de Candidatos

Se reciben las Hojas de Vida de los interesados a través de diferentes medios: correo electrónico, áreas de recursos humanos, apartado aéreo.

Verificación de requisitos

Se efectúa la verificación de las diferentes Hojas de Vida contra el perfil requerido.

Cumple el perfil?

Si el candidato no cumple con el perfil requerido termina para este el proceso. Los candidatos que cumplen con el perfil quedan preseleccionados.

Fin del proceso

En caso de que no haya aprobado las pruebas, se da fin al proceso

Preselección

En caso de que cumpla con los requerimientos mínimos del perfil de cargo, se preseleccionan los posibles candidatos

Cierre reclutamiento

Se da cierre a la etapa de reclutamiento de candidatos.

Solicitud de documentos de soporte

Se solicitan los documentos de soporte de estudios, experiencia laboral, antecedentes o otros que registre en su hoja de vida.

Ejecución de pruebas

Con los candidatos preseleccionados se da inicio a la ejecución de pruebas.

Cada perfil de cargo, así como cada línea de negocio tiene un grupo de pruebas específico. En términos generales las pruebas que se tienen definidas por línea son:

Cash solutions: 16 PF / TEST WARTEGG / VALANTI / ANÁLISIS NUMÉRICO / CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Security systems and technology: WARTEGG 8/16 CAMPOS / VALANTI / 16 PF / TIG / IPV / CUADRADO DE LETRAS / MONEDA / ASESMENT / PRUEBA / TECNICA

Secure DATA solutions: EROS / TEST WARTEGG / MACHOVER / PERSONA BAJO LA LLUVIA / CONOCIMIENTOS ESPECIFICO

Estas pruebas se presentan de forma presencial en las instalaciones de la compañía.

Se realizan las verificaciones de los documentos de soporte entregados y adicionalmente visitas domiciliarias y poligrafía para los casos en que el perfil lo requiera.

Análisis de pruebas

Se hace la respectiva calificación y análisis de las pruebas ejecutadas por los candidatos para determinar si cumple o no con el perfil. Esta calificación se hace de forma manual y en hojas de cálculo.

Aprobó pruebas?

Si las pruebas no son satisfactorias termina el proceso para el candidato. Si las pruebas representan el resultado esperado para el cargo la persona continúa en el proceso.

Fin del proceso

Fin del proceso

Entrevistas

Los candidatos que aprobaron pruebas pasan a presentar entrevistas de acuerdo al perfil del cargo y la línea de negocio en la cual se este ejecutando la selección. Las entrevistas pueden ser con: psicólogos, el jefe inmediato de cargo en proceso, gerente regional o gerente general de cada línea.

Aprobó entrevistas ?

Los candidatos no sean aprobados en alguna de las entrevistas finalizan su proceso. El candidato o candidatos que presenten satisfactoriamente las entrevistas en todos los niveles

Fin del proceso

En caso de que no haya aprobado las entrevistas, se da fin al proceso

Selección del personal

En caso de que haya aprobado las entrevistas, se procede a realizar la selección del posible candidato

tipo de vinculación

De acuerdo con la procedencia del candidato se realiza la vinculación

Promoción

Si la persona seleccionada es un empleado actual de G4S (proceso interno o una convocatoria Mixta) se realiza la promoción de cargo

Cambio de contrato

Se ejecuta el cambio respectivo de contrato o nueva contratación si se requiere cambio de línea de negocio.

 **Inducción**

Se le da a la persona vinculada al cargo las diferentes inducciones y capacitaciones necesarias para iniciar sus labores.

 **Contratación**

Si la persona seleccionada es externa (proceso externo o mixto) se realiza un proceso de contratación

 **Solicitud de contratación según la línea de negocio**

Se general la solicitud de contratación a la línea de negocio que corresponda el proceso de selección.

 **Contratación**

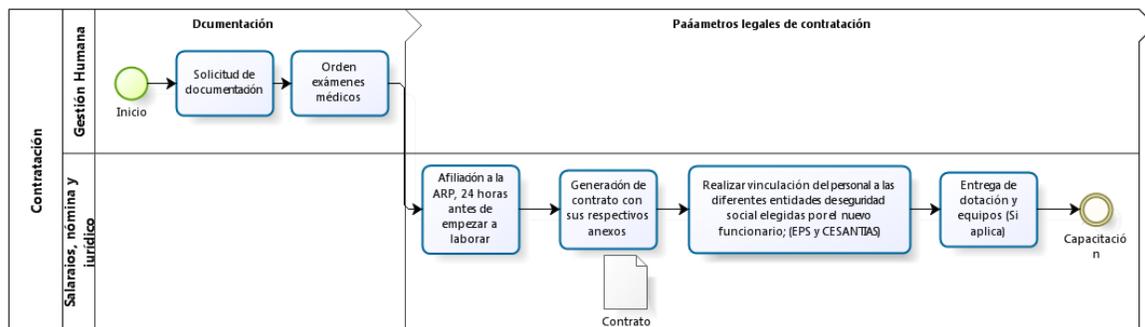
Proceso de Contratación

 **Fin del proceso**

En caso que no de cumplimiento a los requerimientos mínimos, se dan fin al proceso

CONTRATACIÓN

Version: 2.0



Powered by
bizagi
Modeler

CONTRATACIÓN

Proceso de Contratación

PROCESS ELEMENTS

Inicio

La solicitud de la contratación llega a través del proceso de selección

Solicitud de documentación

Proceso que cubre Gestión humana

Se le hace la respectiva solicitud de documentación necesario al candidato, cada documentación varía según el perfil del cargo y de la línea de negocio a la cual se vincule el proceso.

Orden exámenes médicos

Proceso que cubre Gestión humana

Se le da al orden al candidato para que de ejecute la valoración médica, al igual que en los demás procesos, la valoración se define según el perfil de cargo

Afiliación a la ARP, 24 horas antes de empezar a laborar

Proceso que cubre nómina y jurídico

24 horas previas a dar inicio a la ejecución de labores, se debe realizar la afiliación del personal a la administradora de riesgos profesionales (ARP)

Generación de contrato con sus respectivos anexos

Proceso que cubre nómina y jurídico

Se genera el contrato respectivo y se crean 2 copias en físico.

Realizar vinculación del personal a las diferentes entidades de seguridad social elegidas por el nuevo funcionario; (EPS y CESANTIAS)

Proceso que cubre nómina y jurídico

Se vincula el personal a la Empresa Prestadora de Salud (EPS) y de igual forma a un fondo de pensiones y cesantías, dichas entidades son seleccionadas por la persona que ingresa a la compañía.

Entrega de dotación y equipos (Si aplica)

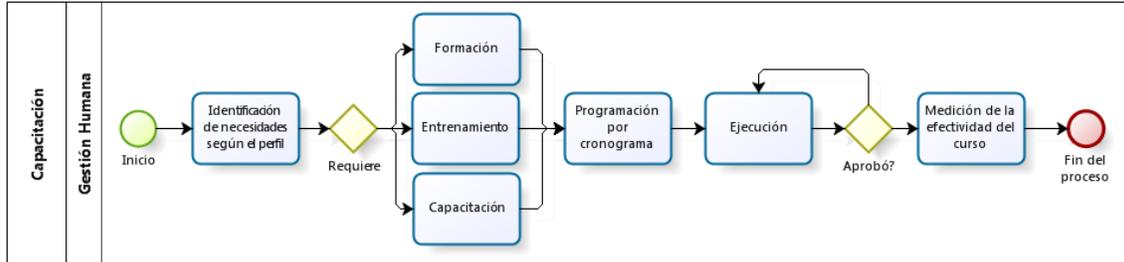
Se hace la entrega de la dotación y equipos necesarios para que el personal que ingresa pueda cumplir sus respectivas labores

 **Capacitación**

Proceso de capacitación

CAPACITACIÓN

Version: 2.0



Powered by
bizagi
Modeler

CAPACITACIÓN

PROCESS ELEMENTS

 **Inicio**

El proceso de capacitación es responsabilidad del área de Gestión Humana de cada línea de negocio

 **Identificación de necesidades según el perfil**

Según el perfil de cargo al cual haya ingresado el personal, se hace la respectiva identificación de las necesidades, se evalúa si es necesario Formarlo, Entrenarlo o Capacitarlo

 **Requiere**

Requiere formación, entrenamiento o capacitación ?

 **Entrenamiento**

Entrenamiento: Proceso en el cual se prepara al personal para que cumpla actividades específicas

Formación

Formación: Proceso en el cual se educa teórica y prácticamente al personal en temas específicos y comunes

Capacitación

Capacitación: Proceso en el cual se forma y prepara al personal de manera práctica y teórica frente a temas específicos necesarios para la ejecución de labores definidas

Programación por cronograma

Una vez se hayan definido los requerimientos por perfil de cargo y personal, se programa la ejecución de la respectiva actividad por cronograma

Ejecución

se da ejecución a la respectiva tarea

Aprobó?

Aprobó la Formación / Entrenamiento / Capacitación ?

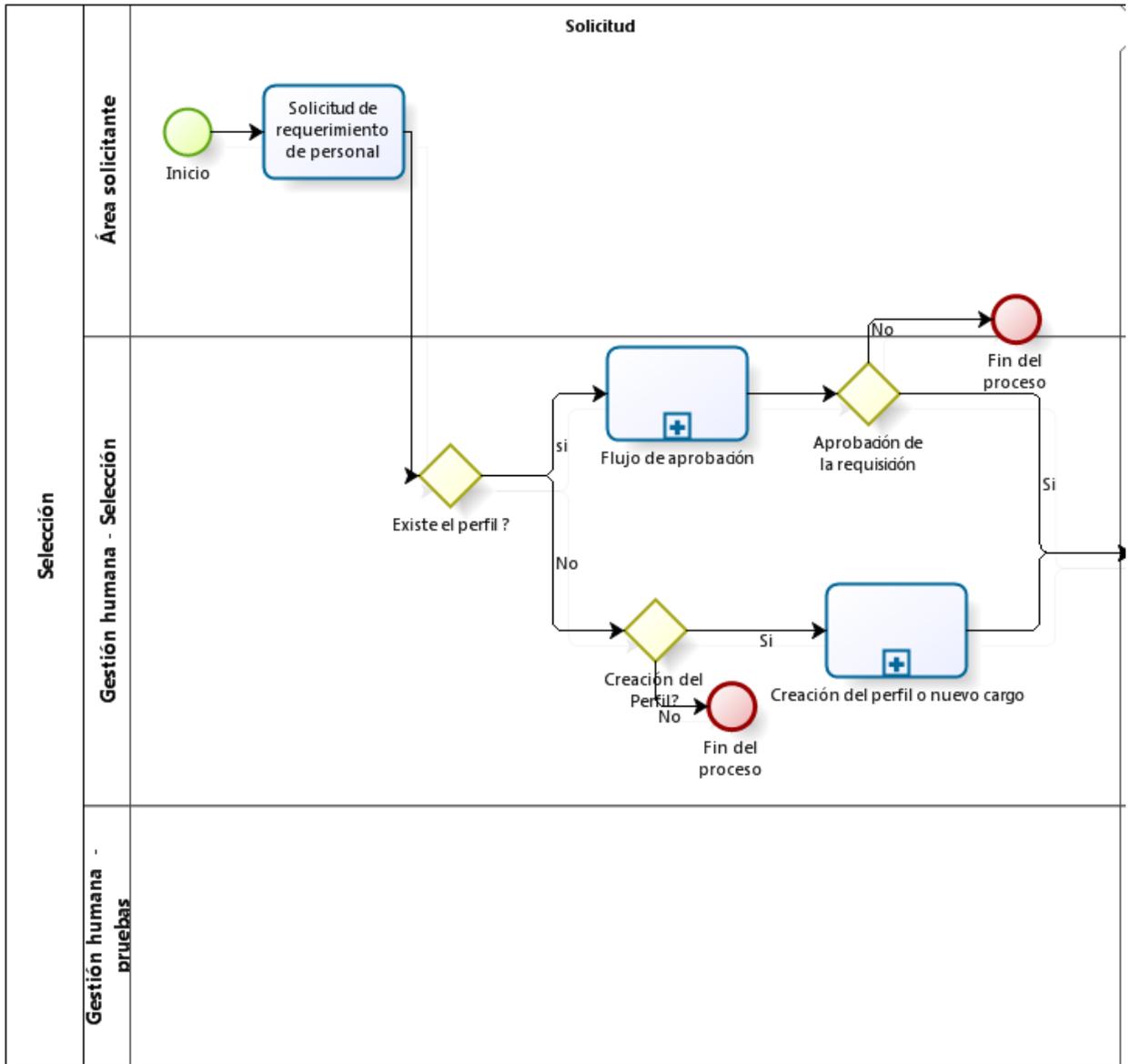
En caso de no aprobar la pruebas, se procede a realizar de nuevo la ejecución del respectivo curso

Medición de la efectividad del curso

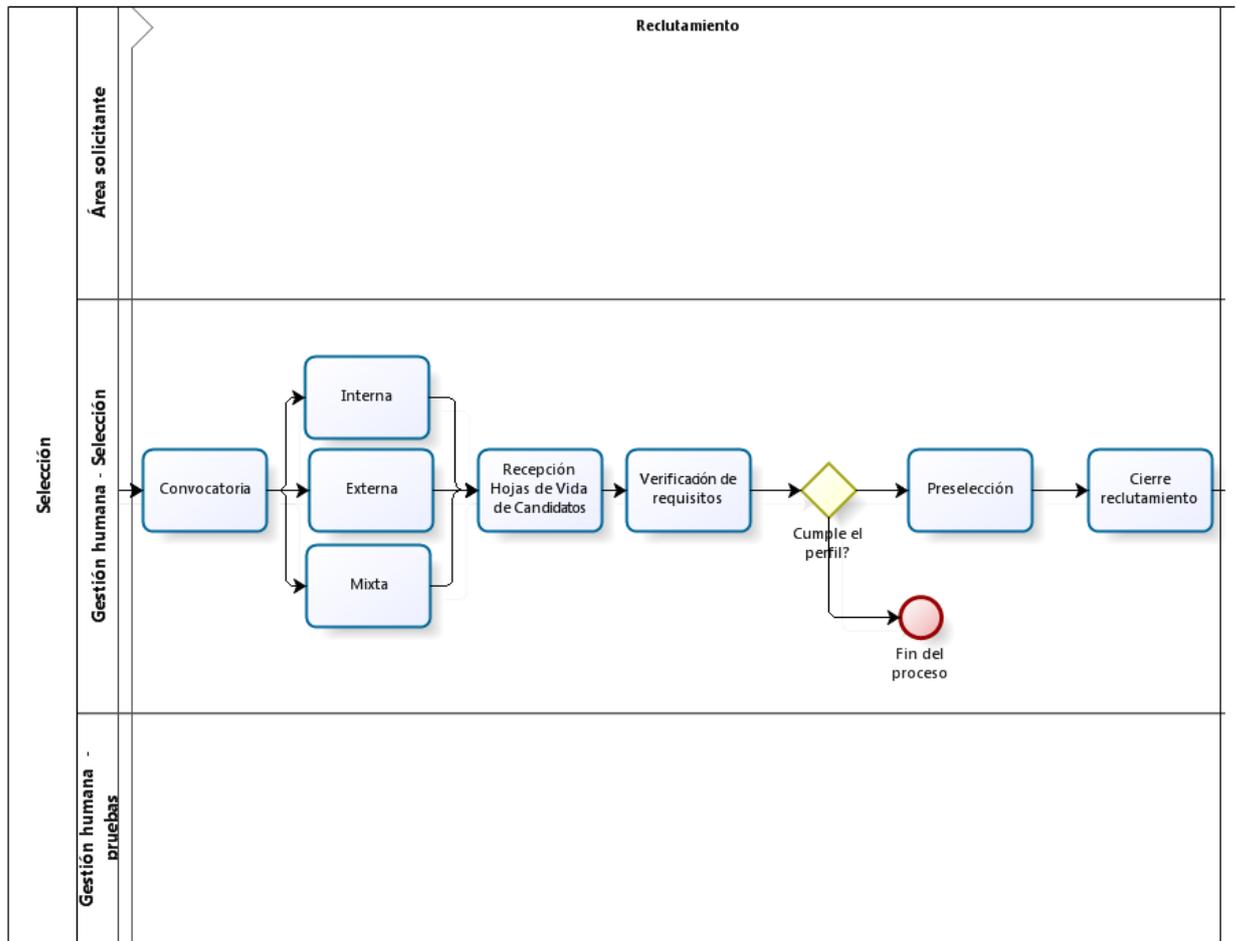
Si aprobó la Formación / Entrenamiento / Capacitación, se procede a medir la efectividad del curso a través de su puesta en práctica en el grupo G4S

Fin del proceso

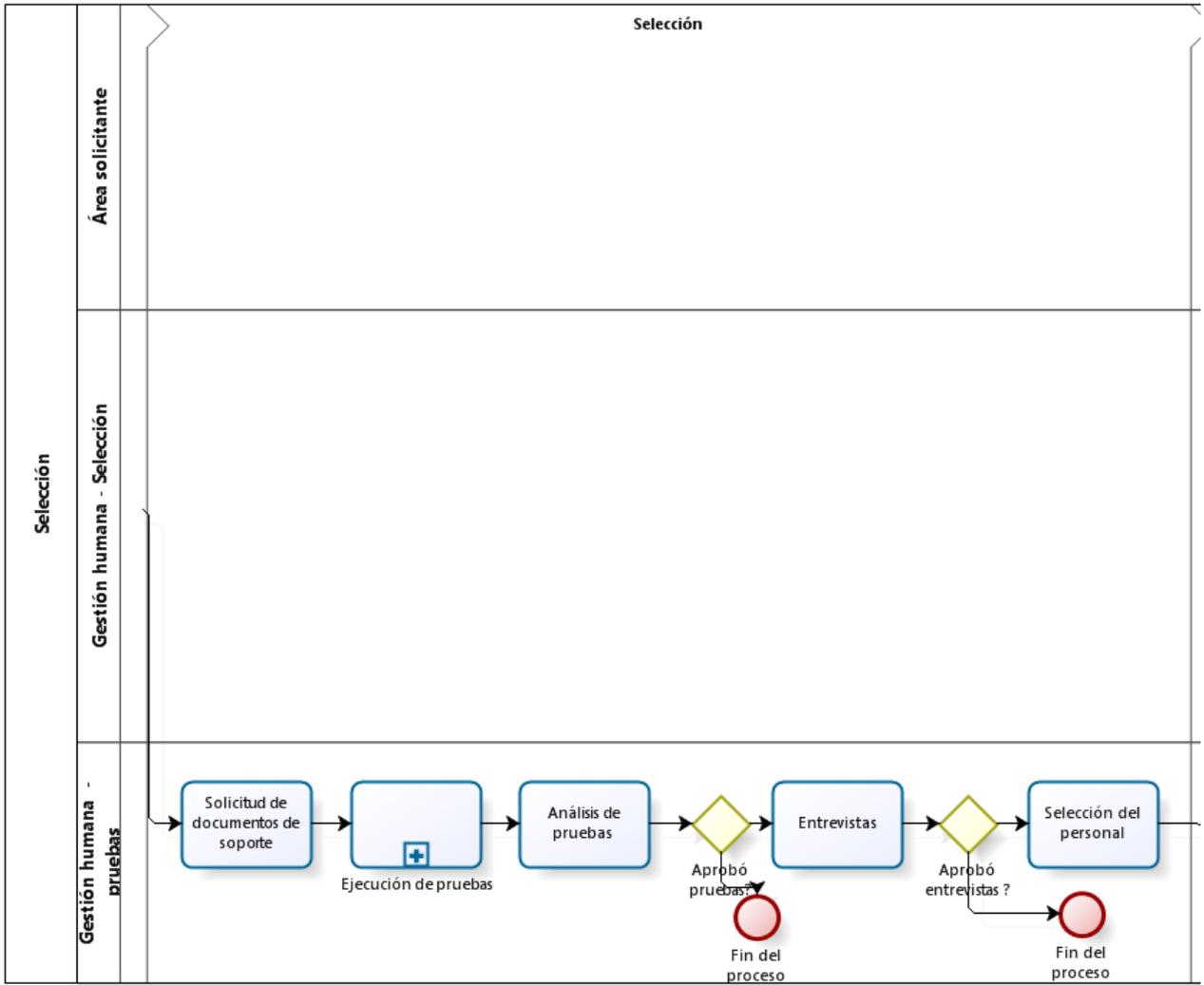
Fin del proceso



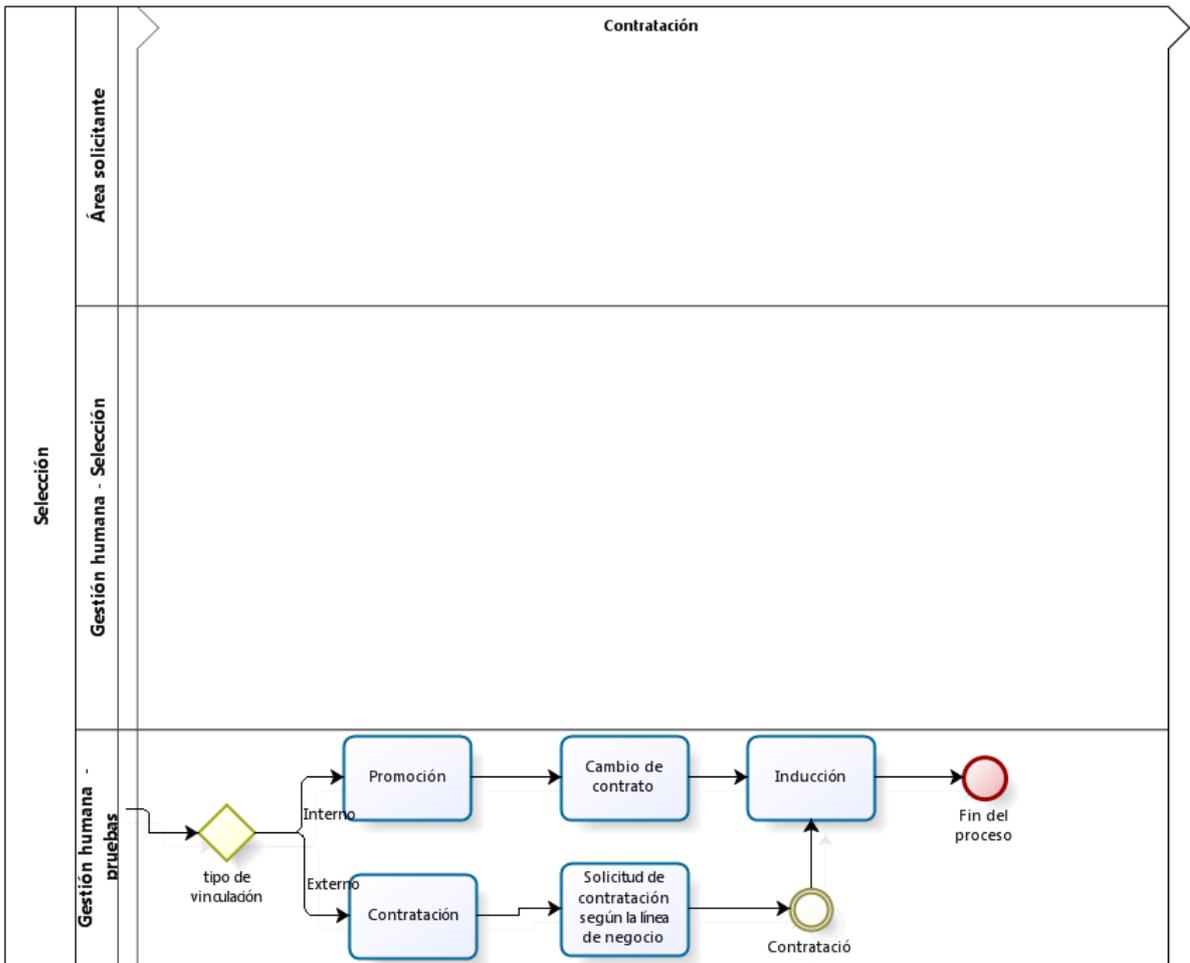
1 SELECCIÓN



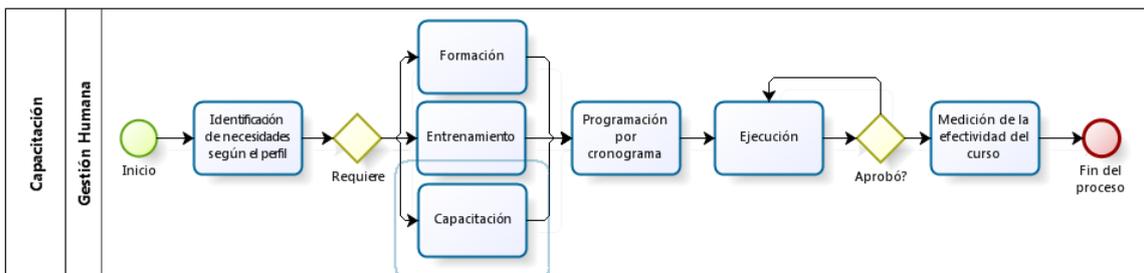
2 SELECCIÓN



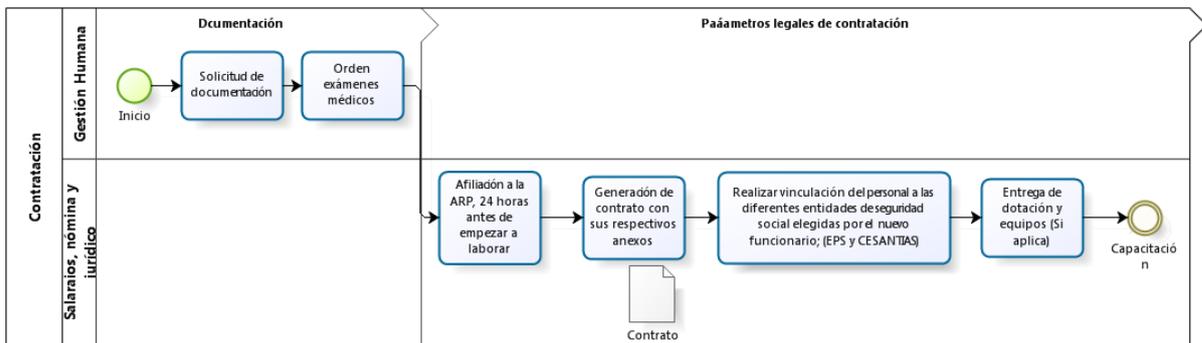
3 SELECCIÓN



4 SELECCIÓN



5 CAPACITACIÓN



6 CONTRATACIÓN