

## **PROGRAMA DE ATRACCIÓN DEL TALENTO**

Versión: 00

Vigencia: 01 / septiembre / 2020

Documento Controlado

## **PROGRAMA DE ATRACCIÓN DEL TALENTO MANUAL DE OPERACIÓN**

## **1. OBJETIVO**

Proporcionar a la organización el personal idóneo, con los perfiles personales, profesionales y laborales requeridos en la compañía, brindando elementos claros y válidos que permitan tomar una decisión objetiva y acertada sobre los ingresos de personal, y por ende, contribuir a través de Talento Humano en el logro y metas corporativas.

Brindando un servicio en las diferentes áreas de la compañía: Tmk / canales, Cat / centro de atención telefónica, Auditoría, Calidad, Área financiera, Área comercial, It, Experiencia al cliente, Talento humano, Gerencia filial, Vicepresidencias y Presidencia.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento está previsto para el cumplimiento de la legislación en desarrollo de su objeto social en las distintas filiales a nivel Latam de la compañía.

## **3. RESPONSABLE**

Coordinación de atracción del talento que se encarga de la Publicación, validación, realización de clínicas y selección de este programa.

Analista Regional que se encarga de la Publicación, validación, realización de clínicas y selección de este programa.

## **DEFINICIONES**

1. **Competencias:** Son características individuales de personalidad, derivadas de comportamientos que resultan en un desempeño exitoso. Conforme a la personalidad se pueden predecir comportamientos pero no anticipar el desempeño de un individuo.

2. **Atracción del prospecto:** se refiere al proceso que engloba desde la publicación de la vacante hasta la validación del prospecto
3. **Perfilación de la vacante:** se refiere al proceso en el cual se revisan prospectos y se programan entrevistas para la etapa de Clínicas para la selección del talento humano.
4. **Clínicas para la selección del talento:** Son las entrevistas realizadas por la Coordinación de Atracción del talento revisando los temas de: Aspectos personales, Verificación de trayectoria laboral y profesional y Detección de habilidades específicas para el puesto.
5. **Análisis y validación del Prospecto:** Es el cotejo del cumplimiento del job description, requerimientos del área y entrega en tiempo y forma de la documentación necesaria.
6. **Assessment centers o centros de selección:** son una serie de ejercicios en donde se prueban las habilidades de los candidatos requeridos para una vacante laboral específica.
7. **Entrevista:** Reunión, generalmente de dos personas, destinada a evaluar el potencial de una persona candidata a un puesto. Generalmente, es la última etapa de un proceso de selección y la llevan a cabo personal especializado y/o el/la futuro/a jefe/a de la persona entrevistada
8. **Test:** se utiliza para designar los diferentes tipos de técnicas psicotécnicas que se aplican a las personas dentro de la investigación cualitativa. También recibe este nombre el conjunto de las diferentes pruebas que tienen por objeto probar la aceptación en el mercado de un concepto, marca, embalaje, precio, producto, etc., para poder tomar decisiones respecto al aspecto ensayado.
9. **Vacante:** Puesto de trabajo libre, que no está cubierto.
- 10: **Curriculum Vitae:** Enumeración y descripción detallada de la formación, experiencia y actividades profesionales de una persona.
11. **Dimisión:** Renuncia voluntaria a un empleo.

12. **Perfil de puesto:** Características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes, liderazgo del candidato o candidata, etc. El conocimiento del perfil necesario para un puesto facilita el proceso de selección.
13. **Preselección:** Selección previa general.
14. **Reclutamiento:** Proceso a través del cual se establece una estrategia encaminada a conseguir la mayor muestra de candidatos posibles que reúnan las competencias exigidas por el puesto a cubrir.
15. **Selección:** Acto de elegir a una persona candidata entre varias para un puesto de trabajo.

#### **4. DESARROLLO**

##### 4. Atracción del Talento.

El criterio general es convocar, evaluar y seleccionar al personal idóneo que reúna los requisitos necesarios relativos a educación, formación y experiencia, potencial de desarrollo y habilidades respecto de los lineamientos generales de la organización y los requerimientos específicos del departamento o programa solicitante, para lo cual deberá cumplirse el proceso que se detalla a continuación y cuyos tiempos estimados de cada etapa están definidos por el departamento de Atracción.

##### 4.1 Activación de la Vacante.

Mediante el formato establecido por el área de atracción se procederá a realizar la solicitud formal del personal, ya sea para cargo nuevo, reemplazo o crecimiento de la dependencia.

Los puestos de trabajo se proveerán de acuerdo con lo determinado en el presente instructivo y en atención a la naturaleza de las funciones, competencias y necesidades de la organización. En ese sentido el departamento de talento humano (Atracción), considera los siguientes pasos:

4.1.1 El diligenciamiento inicial estará a cargo del jefe inmediato, quien se encargará de completar en su totalidad la información para iniciar la requisición.

4.1.2 Posteriormente lo firma el jefe de área/ operaciones, quien será el encargado de direccionar la solicitud a la Directora de Talento Humano.

4.1.3 La dirección de talento humano revisa, analiza la pertinencia de la contratación. Así mismo, deberá verificar con la gerencia financiera que la remuneración ofrecida es acorde a la realidad organizacional y se ajusta a las funciones a realizar, así como la disponibilidad de la planta física de la organización.

4.1.4 La dirección de talento humano será la encargada de remitir al coordinador de Atracción con copia al Analista regional la requisición del personal con las respectivas aprobaciones en su totalidad.

4.1.5 A partir de la información suministrada en el formato de requisición de personal, el área de atracción define las fases relevantes del proceso y un calendario donde se reflejan las fechas del proceso y los plazos estimados para cada fase.

	<b>Actividades</b>	<b>Cargos no Críticos / Tiempo en días</b>	<b>Cargos Críticos / tiempo en días</b>
N o			
1	Publicación de la vacante	1/2 día	1 día
2	Revisión de las hojas de vida	2 días	2/4 días
3	Citación de candidatos	1 día	2/3 días
4	Entrevista Inicial	2 días	2/3 días
5	Prueba técnica O psicotécnica	1 días	2/3 días
6	Entrevista jefe inmediato	1/3 días	1/5 días
7	Toma de decisiones	1 día	1 día
8	Envío datos del candidato seleccionado	1/2 días	1 día
9	Estudio de seguridad	2 días	5 días
<b>Total tiempo Estimado</b>		12 - 18 Días	17 – 35 Días

## 4.1 Atracción del prospecto

Esta fase da inicio con la divulgación de la vacante de manera (interna o externa), mediante los diferentes portales de comunicación establecidos en las diferentes filiales de la organización. Es responsabilidad del área de Atracción mantener las publicaciones activas con la información y requisiciones específicas de la vacante.

**4.1.1 Difusión interna:** esta alternativa busca otorgar a los colaboradores oportunidades de difusión masiva para que todos tengan acceso a la publicación. El departamento de Atracción difunde el aviso mediante el formato establecido para aplicar a la convocatoria interna, debe ser diligenciado y entregado al área de selección junto con su hoja de vida, dentro de las fechas establecidas que dura la convocatoria 3 y 4 días máximo, es el tiempo establecido que puede durar la publicación.

**4.1.2 Difusión Externa:** Es utilizada para que personas externas a Integral Group Solution puedan acceder a la oferta laboral. Integral Group Solution posee distintas cuentas en bolsas de empleo en las distintas filiales, según las existentes en cada País.

## 4.2 Perfilación de vacante

**4.2.1 Recepción de antecedentes y análisis curricular:** el área de selección recibe las aplicaciones en sus portales de empleo, o sus canales establecidos para la atracción de nuevos candidatos.

**4.2.2** El área de atracción realiza la preselección de los candidatos a través de la revisión curricular. Certificando que se evalúen factores, tales como estudios

universitarios, estudios de postgrado, cursos de capacitación, experiencia laboral, dominio de idiomas extranjeros, manejos de tecnologías de la información, según los requisitos que se hayan definido en la Job description.

4.2.3 Una vez preseleccionados la mayor cantidad de candidatos que cumplen con las especificaciones del perfil, se realiza un contacto telefónico para corroborar la información suministrada en la hoja de vida y así concretar la participación en el inicio del proceso.

4.2.4 Se realiza la programación y aplicación de las pruebas Psicotécnicas requeridas a los candidatos preseleccionados y se evalúan sus resultados.

### 4.3 Clínicas para la selección del talento

4.3.1 La citación a la aplicación de pruebas técnicas y/o psico laborales estará bajo la coordinación del área de atracción. El área de atracción en conjunto con el jefe inmediato definirá según el cargo, las pruebas técnicas y/o psicológicas que se aplicarán. En el caso que se decida aplicar una prueba técnica, en la que se evalúan habilidades en el área del cargo, ésta será preparada por el área solicitante y el coordinador de Atracción y selección a fin de definir área de evaluación y pautas de medición. Las evaluaciones deben aplicarse por el coordinador que realiza el proceso en conjunto con jefatura o algún colaborador del área solicitante a fin de aclarar dudas que presenten algunos postulantes durante la ejecución.

Será de exclusiva responsabilidad de la contraparte de la unidad solicitante hacer llegar la prueba técnica con la debida antelación al día de la citación, estimándose ésta en no menos de 48 horas.

En el caso de pruebas psico laborales, deberán estructurarse sobre bases que consideren una evaluación cuantificable y estandarizada que permita resultados comparables entre los postulantes. El instrumento escogido será en función del cargo y la evaluación puede realizarse de manera simultánea o sucesiva, lo que deberá ser

informado antes de iniciar el proceso de aplicación de pruebas. El área de selección cuenta con una batería de test entre los que se encuentran el test de Machover, DISC, entre otros pudiendo incorporarse también metodologías como Assesment Center y entrevista de selección por competencias.

De acuerdo con la criticidad de cargo, se coordinará la evaluación psico laboral a través de consultora externa considerando esta evaluación en el contexto de esta etapa. El producto es un informe psico laboral, en el que se discrimina si la persona es recomendable, recomendable con observaciones o no recomendable para el cargo.

4.3.2 Entrevista inicial: será responsabilidad del profesional de atracción, evaluar de manera inicial el nivel de ajuste a la posición en cuanto experiencia, resultados, logros, formación académica y la evaluación psico - profesional de los candidatos.

Es una conversación con duración de 45 a 60 minutos que permite una valoración preliminar del candidato, basada en las siguientes apreciaciones apoyándose en preguntas de apoyo indicadas.

### **Trayectoria laboral**

- Experiencia y conocimiento en el ejercicio del cargo ofrecido
- Explorar fortalezas y debilidades
- Explorar motivaciones, valores e intereses del postulante.
- Proyección en el cargo
- Vocación de servicio
- Clarificar condiciones del cargo, del proceso y conocer disponibilidad para asumir funciones.

Los candidatos aprobados serán notificados telefónicamente y vía correo electrónico y los candidatos no aprobados serán notificados vía correo electrónico.

Los candidatos seleccionados serán concentrados en una base de datos que será compartida con la Dirección de Talento Humano, coordinación de Salud y Seguridad Laboral, Coordinación desarrollo del talento y bienestar laboral

4.3.3 Entrevista global jefe de área para continuar el proceso de perfilación de colaborador de nuevo ingreso: en esta entrevista el profesional de selección tiene un papel pasivo o en algunos casos ni siquiera se encuentra presente, el que conduce la entrevista es el jefe de área, si el profesional de selección participa en la entrevista actuará solo como observador, facilitando el inicio de la entrevista mediante una breve presentación del candidato y el superior, o reconduciendo la entrevista si no se desarrolla de manera adecuada.

Será una entrevista completamente diferente, ya que se centrará únicamente en aspectos puramente profesionales. El jefe de área intentará averiguar tus conocimientos del sector y planteará problemas comunes que pueden surgir en el día a día. Busca en el candidato a un colaborador que le ayude a alcanzar los objetivos marcados por la empresa. Para los asesores comerciales se realiza un proceso de clínica comercial e intereses comerciales del candidato, se evalúa mediante Role Play, Assessment center.

#### 4.4 Análisis y validación del Prospecto

4.4.1 El coordinador de Atracción debe garantizar las anotaciones cualitativas y cuantitativas obtenidas por los candidatos a lo largo del proceso, los cuales facilitan la toma de la decisión final.

4.4.2 El jefe de área / o jefe directo en conjunto con el coordinador de Atracción evaluarán el desempeño de los candidatos a lo largo del proceso, revisando las puntuaciones obtenidas en cada prueba se encargarán de tomar la decisión final. Una vez seleccionado el candidato se realizan las notificaciones correspondientes a los

candidatos, tanto a aquellos no seleccionados, como a quien ha sido seleccionado, para proceder a su contratación.

4.4.3 Será responsabilidad del jefe de área/ o jefe directo, informar y formalizar la selección del candidato al área de atracción mediante un correo con los datos como nombres y apellidos de la persona seleccionada, probándolo con su VoBo.

4.4.4 La notificación o aviso formal al candidato que fue aceptado para ocupar el cargo, se hará mediante un correo institucional y la plantilla correspondiente y será **responsabilidad del área de Atracción**. Así mismo, esta área informará la fecha de ingreso al candidato y a la jefatura de la unidad solicitante considerando al menos 5 días hábiles para el ingreso a partir de la decisión de la autoridad. Para cargos directivos, gerenciales, se realizará con la firma de la carta de oferta.

Una vez seleccionado el candidato el área de Atracción realizará la consulta de antecedentes en el Software de Tusdatos.com. Y para cargos con criticidad alta se solicita un proveedor externo de estudios de seguridad.

4.4.5 El profesional de Talento Humano encargado del proceso, deberá notificar al área de contratación del nuevo ingreso, mediante el diligenciamiento en la Base denominada Base de contratación Latam.

4.5. **Reintegros de personal:** Los ex colaboradores de INTEGRAL GROUP SOLUTION serán elegibles siempre y cuando hayan pasado más de 1 año a partir de la fecha de su salida de la compañía. Asimismo, el área de talento humano revisará el expediente del colaborador en cuanto a tiempo de vinculación, información del jefe anterior, sanciones disciplinarias, llamados de atención y ausencias durante el tiempo que estuvieron vinculados a la organización. El tiempo de respuesta del área será de dos días hábiles a partir del momento en que se recibe la solicitud de reintegro. Previo a la entrevista, cualquier contratación de un excolaborador de la compañía, requiere las aprobaciones de la dirección de talento humano y de la dirección o puesto superior del área que requiere la vacante.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Ítem Modificado	Objeto de la Modificación
Rev. 00 LATAM	Creación del Documento documento	Reestructura a Nivel

**Elaboró:** Coordinación de Atracción del Talento

**Revisó:** Dirección de Talento Humano y Cultura Organizacional

**Aprobó:** Asesora de Presidencia