



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

Psicología Laboral y Empresarial

Trabajo de titulación para optar por el grado de Psicólogo Laboral y
Empresarial

“Diseño de profesiogramas para mejorar los procesos de selección de
personal de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. en Guayaquil en el
2016”

Línea 2. Responsabilidad Social. Innovación e Intraemprendimiento para
generar empresas sostenibles en el tiempo.

Autor:

Carlos Luis Anchala Castro

Tutor:

Tomas Rodríguez, Ms.

GUAYAQUIL – ECUADOR

2016

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Carlos Luis Anchala Castro** con C.I. 092372535-2, autor del trabajo intitulado **Diseño de profesiogramas para mejorar los procesos de selección de personal de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. en Guayaquil en el 2016**, previa a la obtención del título profesional de Psicología Laboral y Empresarial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, de conformidad con el artículo 144 de la ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos del autor.
2. Autorizo a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil a difundir a través de sitio web de la biblioteca el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Guayaquil, septiembre del 2016

Carlos Luis Anchala Castro

C.I. 092372535-2

DEDICATORIA

La presente investigación de tesis se la dedico a Dios por brindarme la sabiduría y la fuerza necesaria para no rendirme en mis proyectos, a mis Padres por ser la fuente de inspiración en todo momento y a mi Abuela Mercedes (+) que a pesar de que no se encuentra presente está presente en mi corazón y en mis logros obtenidos en el día a día.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil la cual me abrió sus puertas y la oportunidad de enriquecer mis conocimientos y principios desde el inicio de mis estudios superiores.

La empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. por el apoyo continuo que me brindaron y la proporción de la información, al Ing. Carlos de Loor que con su paciencia, experiencia y dedicación ha sido una gran ayuda en la guía del presente trabajo.

Índice de contenido

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 CAMPO DE ESTUDIO.....	6
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.7.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.7.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 RESEÑA SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A	9
2.2 PSICOLOGÍA LABORAL	12
2.2.1 SALUD.....	13
2.2.2 PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL.....	15
2.3 SEGURIDAD INDUSTRIAL	16
2.4 PROFESIOGRAMAS.....	18
2.4.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIOGRAMAS	19
2.5 SELECCIÓN DE PERSONAL.....	20
2.5.1 IMPORTANCIA DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL.....	22
2.5.2 OBJETIVO DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL.....	23
2.6 NORMATIVAS Y FUNDAMENTACIÓN LEGAL	23
2.7 FASE DE ELABORACIÓN DE PROFESIOGRAMAS.....	25

2.7.1	FASE DE INICIO	25
2.7.2	FASE DE ESTRUCTURACIÓN	27
2.7.3	FASE DE ENTREVISTA	28
2.7.4	FASE DE EJECUCIÓN.....	28
2.7.5	MAPA DE RIESGO.....	30
2.7.6	FACTORES DE RIESGO	30
	CAPÍTULO III EPISTEMOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1	ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4	HIPÓTESIS DE LAS VARIABLES	33
3.4.1	DETECTACIÓN DE VARIABLES	33
3.4.2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	33
3.4.3	DEFINICIÓN REAL DE LAS VARIABLES	34
3.4.4	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.....	34
3.4.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.4.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
	CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	36
4.1.	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	50
	CAPÍTULO V DISEÑO DE PROPUESTA	57
5.1	PROPUESTA.....	57
5.2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	57
	CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	260
6.1	CONCLUSIONES	260
6.2	RECOMENDACIONES.....	261
	Bibliografía	262
	ANEXOS	264
	ANEXO A.....	264
	ANEXO B.....	267

Índice de Gráfico

Gráfico 1. "Componentes del Profesiograma" (Cuesta, S 2013)	29
Gráfico 2. "Estructura General"	37
Gráfico 3. "Estructura del Área de Operaciones"	37
Gráfico 4. "Estructura del Área de Contact Center"	38
Gráfico 5. "Estructura del Área de Sistemas".	38
Gráfico 6. "Estructura del Área Administrativa".	39
Gráfico 7. "Estructura del Área de Capital Humano".	39
Gráfico 8. Formato de Profesiograma propuesto.....	44
Gráfico 9. "Morbilidad 2013, 2014 y 2015"	50
Gráfico 10. "Rotación de Personal 2015"	51
Gráfico 11. "Rotación por áreas 2015"	52
Gráfico 12. "Rotación por Sexo 2015"	53
Gráfico 13. "Situación actual de la rotación"	56
Gráfico 14. "Situación estimada de la rotación"	56

Índice de Tablas

Tabla 1. "Operacionalización de Variables"	34
Tabla 2. "Delimitación Del Análisis"	35
Tabla 3. "Delimitación Demográfica".....	35
Tabla 4. "Análisis de estructuras organizacionales"	41
Tabla 5. "Morbilidad 2013, 2014 y 2015"	50
Tabla 6. "Rotación de Personal 2015"	51
Tabla 7. "Rotación por áreas 2015"	52
Tabla 8. "Rotación por Sexo 2015"	53
Tabla 9. "Motivo de Salidas del personal".....	54
Tabla 10. "Estimación de la reducción de la rotación de personal con la aplicación de los profesiogramas"	55

RESUMEN

El presente estudio investigativo tiene como objetivo analizar la incidencia del uso de profesiogramas en los procesos de selección de los colaboradores de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. con la finalidad de determinar las falencias que existen al momento de contratar a un aspirante, así como también presentar los resultados de los índices de rotación constantes a los que está expuesta la empresa por los distintos motivos de salidas.

Se utiliza la siguiente estructura para el diseño del Profesiograma las cuales son el análisis de las estructuras organizacionales, la identificación de los puestos tipo, descripción del puesto, especificaciones del puesto, flujo de actividades, herramientas y equipos de trabajo, identificación de los riesgos del puesto de trabajo y las exigencias físicas, fisiológicas y psicofisiológicas.

Con los resultados obtenidos se diseña y se propone un formato de Profesiograma los cuales son de carácter obligatorio conforme a lo señalado en la normativa expuesta por Sistemas de Auditorias de Riesgos del Trabajo en conjunto con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Así mismo, se recomienda mantener actualizada las estructuras organizacionales y perfiles de puesto de la empresa, así como los estudios de identificación de riesgos laborales y vigilancia de la salud de acuerdo a la dinámica de la empresa en temas como incorporación de nuevas actividades, cambios en las instalaciones, cambio en la tecnología y cambios del ambiente externo como legales y requerimientos de los clientes de tal manera que los profesiogramas se acoplen a esta dinámica.

PALABRAS CLAVES

Profesiogramas - Selección de personal - Seguridad industrial – Normativa SART-IESS.

ABSTRACT

This research, study aims to analyze the impact of the use of job profiles in the selection process of company employees Serviasistencia of Ecuador S.A. in order to identify gaps that exist when you hire an applicant as well as present the results of constant turnover rates that the company is exposed for various reasons outputs.

The following structure for the design of job profiles which are the analysis of organizational structures, identifying the type posts, job description, specifications position, flow of activities, tools and work equipment used, identifying the risks of the job and the physical, physiological and psychophysiological requirements.

With the results you design and format of job profiles which are mandatory as stated in the regulations set forth by Systems Risk Audit Working in conjunction with the Ecuadorian Social Security Institute it is proposed.

Also, it is recommended to keep current organizational structures and job profiles of the company as well as studies to identify occupational hazards and health surveillance according to the dynamics of the company on issues such as incorporation of new activities, changes in facilities, changes in technology and changes in the external environment as legal and customer requirements so that the job profiles engage this dynamic.

KEYWORDS

Job profiles – Recruitment - Industrial Safety – regulatory SART-IESS.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el país, uno de los asuntos de mayor controversia dentro de las empresas es todo lo relacionado a la *Seguridad y Salud Ocupacional*; esto se puede evidenciar con lo planteado en el código del trabajo, Capítulo IV art. 42, en la que se detalla obligaciones del empleador para con la seguridad laboral; y de la misma manera lo evidencia el valor que le da, actualmente.

El proyecto surge ante la necesidad de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A cuente con un modelo de profesiograma para cada cargo como requisito indispensable de funcionamiento, según la normativa establecida por el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) y del MDT (Ministerio de Trabajo).

Esta herramienta da a conocer al empleador y al empleado a que riesgos se enfrenta en el desarrollo de las actividades de determinado cargo, así como los EPP (equipos de protección personal) necesarios y de uso obligatorio para ejecutar las tareas diarias de su puesto de trabajo si el mismo lo amerita; a más de esto, establece los chequeos médicos, obligatorios, desde el inicio hasta el fin de la relación laboral para poder llevar un control sobre la salud del empleado. Estos aspectos son los que nos brindan una herramienta más detallada y marca una diferencia entre el profesiograma y el levantamiento de perfiles de cargo tradicional.

Con todo esto se busca mitigar los riesgos y accidentes laborales dentro de la organización, realizando en un principio, la correcta selección del personal, ofreciendo al trabajador la información necesaria para desempeñar óptimamente el puesto y resguardar su salud y seguridad durante la ejecución de las actividades; de esta manera poder lograr satisfacción laboral y un buen desempeño en el puesto.

Posterior al análisis de los resultados de las incidencias que se presentan al momento de seleccionar un candidato que cumple con las competencias blandas y duras sin la utilización del Profesiograma se denota que los índices de rotación del personal equivalen al 89% a nivel operativo de lo cual un 65% es personal femenino.

Basado en estos análisis la ejecución del proyecto se desarrolla en las siguientes etapas:

- a) Reuniones, talleres con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, Psicóloga Industrial y jefes de área
- b) Levantamiento de las funciones por área
- c) Revisión de matriz de riesgos y los respectivos análisis emitidos por el Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
- d) Informes morbilidad emitidos por el Médico Ocupacional
- e) Diseño estándar de un formato de Profesiograma adaptado a la necesidad de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.
- f) Propuesta y desarrollo del nuevo proceso de reclutamiento y selección de personal con la inclusión de los Profesiogramas por puesto de trabajo.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad, en todas las organizaciones es de vital importancia encontrar al candidato adecuado para ocupar un puesto vacante, es por ello la exhaustiva búsqueda y largo proceso que se lleva a cabo para lograr este objetivo, por otra parte también es necesario brindar a los trabajadores de cada puesto seguridad y salud laboral al desempeñar las actividades del mismo. Es por ello que se establece la propuesta por medio del Ministerio de Trabajo y el IESS, de la elaboración de profesiogramas en cada una de las empresas del país.

En el texto Diseño de Profesiogramas para su desarrollo se detalla que los Profesiogramas consisten:

[...] “En un documento que organiza las conexiones técnico-organizativas por medio de una gráfica en que se resumen las aptitudes y capacidades de los puestos de trabajo que existen y los que cumplen los trabajadores”. (LOPEZ, 2014)

Ante lo mencionado en la cita se puede observar que los Profesiogramas surgen ante la necesidad de evaluar el puesto de trabajo que desempeñará un postulante, las organizaciones por su giro de negocio no son idénticas por lo cual es necesario analizar, evaluar, identificar y definir las medidas preventivas sobre las características que requiere determinado puesto de trabajo lo cual permite valorar los puestos de trabajo y la selección de los postulantes idóneos al mismo.

En la elaboración de un Profesiograma se debe detallar el cargo a valorar en la cual se detallan las competencias y habilidades que debe cumplir el candidato idóneo para determinado puesto de trabajo, en el cual se incluye una valoración de la exigencia del puesto de trabajo a las que estaría expuesto el aspirante y/o colaborador.

En la página web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se puede visualizar la evidencia de la implementación de:

[...] “un formato que sirva de plantilla o formato demostrativo para las organizaciones, siendo las mismas que propongan el formato requerido de acuerdo a sus requerimientos y aplicabilidad”. (IESS, 2013)

De acuerdo a lo mencionado en la página web del IESS, todas las empresas a nivel nacional deben contar con un formato de profesiogramas que estén vinculados dentro de los procesos de reclutamiento y selección de los trabajadores lo mismos que permiten la selección del aspirante más idóneo, con la particularidad que este cumpla con los requisitos mínimos obligatorios para la ejecución de las actividades a desarrollar.

En el modelo de profesiograma levantado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se detalla los requisitos que deben cumplir los profesiogramas los cuales van desde los más básicos hasta los más relevantes, los mismos que permite tener muy claro a las empresas cuales son las actividades que ejecutan los diferentes cargos, las competencias establecidas, así como también conocer a que factores de riesgos se encuentra expuesto durante la ejecución de sus actividades diarias.

En la conferencia sobre los profesiogramas realizada en el *III Congreso Internacional de Cultura en Prevención de Riesgos Laborales* que realizó el Consejo Colombiano de Seguridad (CCS) se menciona:

[...] “Los profesiogramas mejoran el 10% de la productividad de las empresas” (LOPEZ, 2014)

De acuerdo a esta connotación, el profesiograma constituye una herramienta que permite prevenir riesgos, daños y enfermedades laborales para lograr mantener un alto nivel de bienestar en el trabajo. Establece entonces, una buena gestión para la prevención de accidentes o enfermedades ocupacionales y puede ser muy útil para adaptar el trabajo al hombre y viceversa.

Según lo detallado en la Ley *Sistemas de Auditorias de Riesgos Del Trabajo* en el documento del profesiograma se expresa:

[...] “Se organizan los requerimientos técnicos y organizativos de los puestos de trabajo [...], en el proceso de la selección de los trabajadores, pretende ser un instrumento clave del mismo, para ubicar la persona adecuada en el puesto apropiado” (SART, 2013).

El profesiograma es un instrumento que sirve para analizar a que riesgos laborales está expuesto un aspirante y/o colaborador el mismo que se realiza en base al descriptivo de cargo, así como diagnosticar las exigencias del puesto de trabajo con mayor énfasis a la salud del ocupante mismo.

El profesiograma actúa como un recurso para resguardar la salud y bienestar del trabajador, con la finalidad de que este se adecúe al puesto. Es importante que dentro de un perfil de exigencias se mencionen los equipos de protección personal y se realicen ciertas observaciones para que el trabajador esté preparado.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Los diversos cambios e innovaciones de la normativa que van surgiendo en el ámbito organizacional, conllevan a la actualización de los diferentes procesos que se realizan en el área de Gestión de Talento Humano y cada uno de sus subsistemas.

El presente estudio de investigación en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. es de suma importancia debido a que se pretende diseñar un modelo de profesiograma a su medida con el objetivo de realizar una correcta selección de personal disminuyendo los riesgos laborales, los mismos que desencadenan accidentes laborales, los cuales pueden llegar a ser mortales.

La presente investigación es de carácter relevante debido a que se pretende utilizar los profesiogramas lo cual garantiza una correcta selección de personal y actúa como un recurso para resguardar la salud y bienestar

del trabajador con la finalidad de que este se adecue al puesto aumentando la rentabilidad de la empresa.

Es novedoso ya que por primera vez la Empresa Serviasistencia del Ecuador S.A., realizará procesos con mencionado instrumento técnico-organizativo que contribuye a la obtención de resultados mucho más óptimos en cada uno de los procesos en la Gestión de Talento Humano.

1.3 CAMPO DE ESTUDIO

Las ramas de investigación a las cuales se hacen referencia en este documento para llevar a cabo el Diseño de Profesiogramas en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A son la Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y la Gestión del Talento Humano.

La finalidad de la interacción de estas disciplinas es facilitar la Gestión del Talento Humano, permitiendo la correcta selección y contratación de un aspirante a una vacante a fin así como el manejo adecuado y vigilancia de la salud.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad los procesos de selección de personal son realizados en base a un perfil de cargo establecido el cual no permite valorar a que riesgo está expuesto un colaborador al momento de ser seleccionado influyendo negativamente en el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de forma individual o colectiva.

El desconocimiento de los profesiogramas por parte de los encargados de Capital Humano dificulta el cumplimiento de la normativa de seguridad ocupacional lo cual perjudica a la empresa exponiéndola a sanciones emitidas por la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo en su Sistema de Auditorias de Riesgos de Trabajo (SART-IESS).

El desconocimiento en materia de Seguridad Laboral incrementa las enfermedades ocupacionales, lo cual hace que los colaboradores no se

sientan seguros en su puesto de trabajo mermando los resultados de las labores que le son encomendadas.

Con los antecedentes expuestos es necesario realizar estudios sobre los niveles de riesgos de trabajo a los que están expuestos los trabajadores estableciendo dentro de los procesos de selección la utilización del Profesiograma.

Conforme a lo antes mencionado se denota que los motivos de salidas con mayor frecuencia que se dan en la empresa Serviasistencia de Ecuador S.A. son:

- Otro empleo (28%)
- Problemas intralaborales (20%)
- Estudios (18%)
- Afecciones vinculadas con el trabajo (17%)

Se puede concluir que el motivo de rotación más alto es otro empleo y este se da por motivos de que los colaboradores renuncian por los salarios, mejor cargo, horarios, entre otros. En un contact center la escala salarial es jornada parcial más comisiones en turnos rotativos lo cual también dificulta que la mayoría de los colaboradores estudie el cual es otro índice de rotación.

Las fluctuaciones en la rotación general de la empresa durante el año 2015 y que al final del ejercicio anual representa una rotación global del 36% de la plantilla, se denota que la mayor afectación de la rotación se da en el área operativa la misma que representa un 89%.

1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la incidencia de los profesiogramas en los procesos de selección de personal en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.?

1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- a) ¿Cuáles son los puestos los puestos tipos que existen en la Empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.?
- b) ¿Cuál es el estado actual de la relación entre los profesiogramas y la selección de personal en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.?
- c) ¿Qué propuesta permite el fortalecimiento de los procesos de selección con la utilización de los profesiogramas en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.?

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar los profesiogramas para la mejora de los procesos de selección de personal de la Empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.

1.7.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Identificar los puestos tipo de la Empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.
2. Definir los perfiles del puesto, funciones, competencias y responsabilidades de los puestos tipo de la Empresa Serviasistencia del Ecuador S.A
3. Analizar los factores de riesgos ocupacionales de los puestos tipos de la Empresa Serviasistencia del Ecuador S.A
4. Diseñar un formato de profesiograma que consolide la información de perfiles, competencias funciones, responsabilidades, riesgos del trabajo y salud ocupacional de la Empresa Serviasistencia del Ecuador S.A

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 RESEÑA SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A

Serviasistencia del Ecuador S.A. es una empresa dedicada a la coordinación de vía telefónica de servicios de asistencia mecánica y automotriz, viajes, hogar, legales, médicos, exequiales, de asistencia de equipos de computación entre otros.

Las instalaciones de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A., se encuentran ubicadas en:

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Rocafuerte

Dirección: Av. 9 de octubre #100 intersección Malecón Simon Bolívar referencia frente al Malecón 2000 Edificio. Banco La Previsora Piso 27 of. 2701.

Actividad Económica: Servicio de asistencia mecánica y automotriz.

La empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. está conformada por 150 colaboradores de los cuales el 80% representa a las mujeres y solamente un 20% a los hombres lo cual va muy relacionado a la actividad económica que realiza la misma que es la coordinación de los servicios de asistencias a través del contact center.

Un dato muy interesante de la empresa es que cuenta con jóvenes profesionales dentro de su plantilla brindándoles la oportunidad de seguir estudiando y desarrollándose internamente.

En la evaluación de clima organizacional realizada por Great Place to Works se constató que la empresa es considerada una de las primeras empresas que cuentan con un alto porcentaje de Millennials dentro de sus

instalaciones siendo la edad promedio 19 años, de lo cual se puede evidenciar la siguiente escala de edades:

- ✚ De 19 a 24 representa un 70%.
- ✚ De 24 a 30 representa un 16%.
- ✚ De 30 a 35 representa un 10%
- ✚ De +35 representa un 4%

MISIÓN

Asistimos la vida de los ecuatorianos donde y cuando nos necesiten, brindando servicios y soluciones integrales a través de canales innovadores y contribuyendo a la sostenibilidad de la empresa.

VISIÓN

Ser líderes en servicios y soluciones integrales, reconocidos por proveer la mejor experiencia de nuestros clientes, con innovación disruptiva y tecnología de punta; de forma oportuna y aportando al desarrollo del país.

POLÍTICA DE CALIDAD

Suministrar Servicios Especializados de Asistencia alineados a los objetivos de nuestros clientes, a través de un Sistema de Gestión de Calidad basado en un enfoque de procesos y mejora continua, a través del trabajo en equipo con nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

OBJETIVO DE CALIDAD

Los requisitos del servicio que Serviasistencia del Ecuador S.A. ofrece a sus clientes y afiliados son. “la disponibilidad” de otorgar el servicio las 24 horas los 365 días del año y “La Confiabilidad” de llegar a tiempo para solucionar la emergencia, mediante el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos.

POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

Serviasistencia del Ecuador S.A. declara su compromiso a cumplir con la legislación técnico legal en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, y Preservación del Medio Ambiente, para lo cual se establece el compromiso de dotar de los recursos tecnológicos, humanos y monetarios necesarios para este fin.

2.2 PSICOLOGÍA LABORAL

La psicología es la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta humana por lo cual su eje de estudio se centra en un aspecto muy particular, el hacer. El hombre tiene la capacidad de transformar la naturaleza y su relación con la naturaleza está establecida por el trabajo cuyo producto preexiste en su conciencia antes de producirlo.

En la Revista Cubana de *Educación Superior* se denota la siguiente definición:

[...] “Los psicólogos estudian el comportamiento humano usando el método científico, de esta manera la Psicología trata, de describir, predecir, comprender y entender la conducta y los procesos mentales” (Barragán Et Al, 2014).

Haciendo alusión a esta conceptualización cabe recalcar que al ser la Psicología una ciencia que se dedica al estudio de los procesos mentales y mecanismos del comportamiento, se vuelve interesante ver la necesidad de saber intervenir o influir de manera positiva en los problemas que desencadenan las conductas y poder encaminar al individuo hacia un objetivo puntual.

En las últimas décadas los psicólogos son contratados por las organizaciones para trabajar en los departamentos de talento humano, con la finalidad de que gestionen aquellos procesos que mejoren y optimicen el desempeño laboral.

Según Chiavenato (2009):

[...] “las personas que conforman las organizaciones constituyen para las mismas un medio para lograr sus objetivos y por este motivo es de vital importancia gestionar adecuadamente estos recursos. Es por este motivo que conviene hablar de la Psicología Industrial y la aplicación que tiene”.

En el texto de Administración de Recursos Humanos se denota lo siguiente:

[...] *“La ciencia de la psicología de las organizaciones se ocupa de los productos y procesos de los negocios; las acciones recíprocas que ocurren entre los hombres y el dinero, y los materiales.”*(Barragán cit. Bass, 2014).

Puesto que la Psicología Industrial se encarga de estudiar y aplicar métodos que influyan directamente sobre el comportamiento del ser humano dentro de una organización, se ha vuelto importante entender la influencia que puede tener un buen ambiente laboral sobre el desempeño de los colaboradores.

Es posible considerar que un trabajador satisfecho tendrá un mayor nivel de productividad y esta condición implicará por consiguiente visualizar resultados positivos para la compañía.

2.2.1 SALUD

Cabe mencionar la importancia de la salud integral de los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud define a la salud como:

“un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (OMS, 1946)

Esta concepción puede entonces plantear claramente que salud no necesariamente significa ausencia de enfermedad sino que se convierte más bien en un estado, el cual conlleva al ser humano hacia el bienestar y satisfacción en todos los aspectos de su vida, por consiguiente y ya que el individuo es una globalidad, la salud viene a ser uno de los pilares fundamentales de la vida. El medio para preservar la salud y vida de los individuos dentro de la organización es la Seguridad Industrial.

En la resolución emitida por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se detalla:

[...] *“Con respecto a la salud de los trabajadores se debe detallar cuales son las posibles enfermedades que puedan atentar con la vida de la persona que ocupa el puesto. El departamento médico debe realizar chequeos en estas instancias: pre empleo, de inicio, periódico, de reintegro, especiales y*

cuando la persona sea desvinculada. (Guaycha cit. IESS, Resolución CD333, 2016).

Basado en lo estipulado en la resolución C.D. 333 emitida por el IESS todas las empresas a nivel nacional tienen la obligación legal de realizarle las fichas medicas a los colaboradores el incumplimiento de las mismas genera una sanción económica a la empresa.

La realización de los chequeos médico permite evaluar al Médico de la empresa a que riesgos fue expuesto el aspirante a lo largo de su vida laboral, con lo que se conocen las condiciones de salud en las que un trabajador ingresa y/o se retira de las tareas o funciones asignadas. Es importante en este tipo de exámenes tener la información de las actividades medico ocupacionales previas y del estado de salud el trabajador a través del tiempo.

En el texto emitido por el Comité Mixto de la Organización Internacional de Trabajo y la Organización mundial de la Salud, definen la salud ocupacional como:

[...] “el proceso vital humano no sólo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizando en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial”. (Barragán cit. Acosta 2014)

Basándose a la referencia de esta afirmación resulta interesante mencionar que la salud integral y la vida de los candidatos y/o colaboradores de una compañía son un punto importante a tratar, y precisamente de eso se encarga la salud ocupacional, de velar por una adecuada adaptación del hombre al trabajo, reducir la exposición a riesgos e implementar el uso de EPP (equipos de protección personal) para así fomentar una política de autocuidado, es decir que los trabajadores aprendan a cuidarse a sí mismos y velar por el bienestar de sus compañeros.

Un lugar de trabajo saludable promueve buena salud, que es un recurso primordial para el desarrollo social, económico y personal, así como una importante dimensión de los ambientes laborales.

2.2.2 PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL

Como se menciona en el texto de Seguridad Industrial en la Gestión de Riesgos un Programa de Salud Ocupacional es:

[...] “un modelo de planeación, ejecución y evaluación de todas las actividades que se desarrollen, bajo políticas gerenciales que se dirijan hacia un mejoramiento continuo, dentro de un manejo racional de los peligros”. (Mancera et Al. 2012).

Basándonos con esta afirmación se puede evidenciar que un programa de salud ocupacional resulta una ventaja para la empresa ya que busca un mejoramiento integral a fin de evitar accidentes y enfermedades ocupacionales, con la finalidad de generar buenos resultados a nivel de la productividad y optimización de desempeño de sus trabajadores, proporcionando a corto y mediano plazo seguridad y salud en general para los mismos.

El *Ministerio de Relaciones Laborales (2014)* se plantea como lineamiento velar por los derechos del trabajador y su protección en cada una de las organizaciones.

Se determina que:

[...] “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” existiendo obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales. (MRL, 2014)

En la actualidad la implementación del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo es realizado mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, basado en esto se ha podido dar mayor énfasis a la responsabilidad solidaria que hace hincapié en el tema de requisitos mínimos exigidos para proceder con la contratación de un aspirante.

El objetivo que persigue es salvaguardar el bienestar integral de los colaboradores, por lo tanto, se debe brindar asesoramiento, capacitación y seguimiento a los programas de prevención de riesgos laborales con la

finalidad de reducir los siniestros, el absentismo, ausentismos, con miras en la mejora de la productividad y la calidad de vida de los mismos.

2.3 SEGURIDAD INDUSTRIAL

La Seguridad Industrial tiene por objeto la prevención y limitación de riesgos, así como la protección contra accidentes y siniestros capaces de producir daños o perjuicios a las personas, flora, fauna, bienes o al medio ambiente, derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de la producción, uso o consumo, almacenamiento o desecho de los productos industriales.

En el texto Desarrollo de Profesiogramas por puesto de Trabajo se afirma:

[...] el concepto de seguridad en el trabajo está ligado al de accidente de trabajo. Un término no se entiende sin el otro. De hecho, evitar los accidentes de trabajo es la razón de ser de la seguridad en el trabajo, a la cual se la puede definir como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo. (Vizueté, S 2014).

En el texto de Gestión de riesgos se describe a la seguridad industrial:

[...] “comprende una descripción cuidadosa y detallada de cada tarea en términos de obligaciones, seguridad, herramientas requeridas, métodos, secuencia de operaciones y condiciones de trabajo. Como cabe esperar, un procedimiento así elimina una buena proporción de riesgos de accidente.”. (Barragán cit. Blake 2014)

Haciendo énfasis en esta connotación se vuelve esencial realizar un análisis del trabajo y un adecuado control sobre todas las tareas que realizan los colaboradores de una empresa, para así tener una clara noción de que riesgos o peligros se encuentran latentes y así centrar una mayor atención en prevenirlos, reducirlos o eliminarlos, todo esto encaminado a mantener la salud ocupacional de los trabajadores.

Si bien es cierto que la seguridad industrial siempre es **relativa**, puesto que es utópico garantizar que no se presentaran accidentes laborales sin embargo la misión principal de está es trabajar para prevenir cualquier siniestro dentro de las instalaciones.

La salud en el trabajo requiere un enfoque interdisciplinario con la participación de disciplinas fundamentales como la medicina y la enfermería del trabajo, la ergonomía y la psicología del trabajo.

En el texto de *Seguridad en el trabajo y Seguridad Industrial* comunica que:

[...] “es importante que los responsables de la toma de decisiones, los directivos y los propios trabajadores y todos los profesionales de la salud en el trabajo, comprendan la función básica que desempeña la seguridad industrial para proteger la salud de los trabajadores y el medio ambiente así como la necesidad de disponer de profesionales especializados en este campo”. (Roldan cit. Goelzer 2014)

Conforme a lo mencionado se puede concluir que al establecer un dialogo sobre Seguridad Industrial se debe especificar que está ciencia es la que nos ayuda a prevenir distantes situaciones a las que son expuestos los candidatos, colaboradores entre otros al momento de realizar sus actividades cotidianas así como también analizar los riesgos a los que están expuestos.

En la resolución emitida por el Ministerio de Trabajo señala:

[...] “el Ministerio de Trabajo efectuará acciones sobre como colaborar en la elaboración de los planes y programas del Ministerio de Salud y demás organismos del sector público, en materia de seguridad e higiene y mejoramiento del medio ambiente de trabajo” (MDT, 2013)

Haciendo énfasis en lo antes mencionado el Ministerio de Trabajo propone inclinarse al análisis e investigación de enfermedades comunes profesionales en nuestro medio.

Si los factores de prevención no son tomados en cuenta se aplicará una sanción económica a través del Ministerio de Trabajo e IESS con respecto a las infracciones cometidas ya sea por el empresario por el trabajador en los temas relacionados a los riesgos profesionales.

En el texto de *Prevención de Riesgos Laborales* se señala:

[...] “las viejas fronteras entre especialidades se están derrumbando. El hombre adquiere creciente conciencia de que los nuevos problemas que le son planteados sólo pueden resolverse yendo más allá de las angostas disciplinas. Creo que ese y no otro es el espíritu que debe hacerse presente en los estudios y las prácticas de la seguridad industrial en las empresas” (Barragán cit. Alvin Tofler 2014).

De acuerdo a lo mencionado todas las empresas en el País deben comprometerse en fortalecer la cultura en temas relacionados a seguridad y salud ocupacional.

Cada vez se denota que la mayoría de las empresas no están conscientes de los aportes que requiere la implementación de una filosofía basada en seguridad y salud para con los trabajadores.

El objetivo de la seguridad industrial es concienciar y generar actitudes, prácticas y valores a los trabajadores frente al cuidado dentro de las instalaciones para así prevenir accidentes y/o enfermedades profesionales. El involucramiento del Psicólogo Organizacional es de vital importancia puesto que este puede aportar con sus conocimientos del comportamiento humano en los contextos organizacionales.

2.4 PROFESIOGRAMAS

Este concepto tiene diferentes significados, según lo detallado en la normativa de *Seguridad y Salud Ocupacional* se define:

[...] en el documento del profesiograma “se organizan los requerimientos técnicos y organizativos de los puestos de trabajo [...], en el proceso de la selección de los trabajadores, pretende ser un instrumento clave del mismo, para ubicar la persona adecuada en el puesto apropiado” (SART 2013)

De acuerdo con este concepto el profesiograma es el instrumento que sirve para el análisis de riesgos de trabajo y se realiza en base o complementa al descriptivo de cargo, para que de esta manera, sea posible

determinar las exigencias del puesto de trabajo pero con mayor énfasis a la salud del ocupante del mismo.

El objetivo del profesiograma es seleccionar al candidato idóneo, validando para ello tanto los requisitos para el puesto, así como también las características psicofísicas y psicológicas del mismo. El profesiograma actúa como un requerimiento para resguardar la salud y bienestar del trabajador, con el objetivo de que este se adecúe al puesto.

En el texto de Prevención de Riesgos de Laborales se detalla otro concepto de profesiograma:

[...] “es un documento que indica qué factores, qué competencias, y en qué grado, son importantes para desempeñar adecuadamente las funciones y tareas propias de un puesto. Se debe evaluar hasta qué punto los candidatos a ese puesto de trabajo poseen las características y competencias definidas en el profesiograma correspondiente”. (DOBÓN M, 2015)

Es necesario considerar también que los componentes esenciales ya mencionados del profesiograma interactúan o se interrelacionan entre si y no pueden permanecer como partes aisladas.

2.4.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIOGRAMAS

Es importante que dentro de un perfil de exigencias se mencionen los equipos de protección personal y se realicen ciertas observaciones para que el trabajador esté preparado (Cortés, 2007).

En el texto de *Gestión y Prevención de Riesgos* se afirman que:

[...] “La medicina preventiva, dentro de la salud ocupacional, cumple un importantísimo papel dirigido a adaptar al trabajador, mental, emocional y físicamente para desempeñar su trabajo sin peligros para su salud”. (Mancera et al. 2012).

De acuerdo a esta connotación, el profesiograma constituye una herramienta que permite prevenir riesgos, daños y enfermedades laborales para lograr mantener un alto nivel de bienestar en el trabajo.

Establece entonces, una buena gestión para la prevención de accidentes o enfermedades ocupacionales y puede ser muy útil para adaptar el trabajo al hombre y viceversa.

En la conferencia realizada por el *Congreso Internacional de Prevención de Riesgos* indica que los profesiogramas deben contener:

[...] *“La descripción de características debe ser objetiva, reales y cuantificables, sin ambigüedades, con una descripción sencilla y sin equívocos, clara, concreta y completa”.* (El Sindicato Cántabro Asalariados de Servicios, 2013).

Basado en lo que se menciona en la cita se detalla que las características de los profesiogramas deben ser especificadas de la mejor manera, evitando ambigüedades, sin utilizar palabras técnicas en ciertos cargos, sin faltas de ortografía y así como también ser cuantitativo lo cual nos permita valorar el proceso de selección de los candidatos idóneos.

2.5 SELECCIÓN DE PERSONAL

El elemento humano dentro de las organizaciones es de vital importancia, ya que constituye el motor generador de todas las operaciones de una empresa. Para administrar el recurso humano las empresas cuentan con un departamento específico que se encarga de la gestión del personal.

En la selección de personal se ha podido evidenciar que todavía existe poca formalidad al hacerlo, en algunos casos aún se contrata por medio de recomendaciones o consideraciones de costo y no valorando los pasos del proceso:

- Evaluación al aspirante
- Inducción al puesto de trabajo
- Generarle un plan de capacitación acorde al puesto y evaluación de desempeño

El no aplicar estos pasos puede ocasionar que el trabajador no tenga claro su rol dentro de la Organización.

En la tesis de Incidencia de los Profesiogramas en el clima laboral se define a la Selección de Personal como:

[...] *"El proceso de determinar cuáles de entre los solicitantes de empleo, son los que mejor llenan los requisitos del puesto" (Jurado, cit. Chiavenato 2011).*

La Selección de personal es un proceso en el cual se prevé que el solicitante tenga éxito en el futuro de ser contratado siendo también este proceso una comparación y elección, estos aspectos se basan en lo que la plaza vacante necesita de su ocupante en cuanto a su exigencia y característica.

La selección no es más que una comparación entre las diferentes cualidades de cada solicitante en función del cargo y para la elección se necesita aplicar técnicas de selección.

Se dice que la calidad del recurso humano con que cuente una organización equivale a la calidad de la organización misma, por lo que hay que darle un valor significativo al proceso de reclutar, seleccionar y orientar adecuadamente al nuevo empleado.

En la revista de *Psicología en las Organizaciones* se describe el siguiente concepto:

[...] *"La selección de personal es procedimiento para escoger de un grupo de solicitantes a aquellos individuos mejor capacitados para una posición particular" (Sánchez cit. Wayner, Mondy y Noe 2013).*

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de candidatos por medio del reclutamiento se da inicio al proceso de selección, donde se evalúa aspectos relacionados con la experiencia laboral, trayectoria académica y aspectos psicológicos ya que son los componentes básicos de la personalidad de un individuo que se evalúan en el ámbito laboral mediante la utilización de técnicas confiables y válidas.

En el texto la revista científica de Gestión de RRHH en las Organizaciones se describe el siguiente concepto:

[...] *“La selección es el proceso de elección del mejor candidato para el cargo”.* (Barragán, 2013)

En conclusión, se puede definir que la selección de personal consiste en una serie de pasos los cuales son empleados para analizar, verificar y decidir cuál será el aspirante más idóneo al puesto vacante para su posterior contratación.

2.5.1 IMPORTANCIA DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

En el texto *Didáctica de la Administración de Recursos Humanos 2* se detalla:

[...] *“la importante para una organización el contar con las personas adecuadas, en los lugares precisos, ya que esto le permitirá a la empresa alcanzar sus objetivos”* La importancia de la selección de personal se la puede analizar desde dos enfoques:

- *De la Empresa o Institución*
- *Del Trabajador*

Enfoque desde la Empresa. - se destacan los siguientes puntos:

- Aumenta la productividad notablemente, si la mayor parte del personal su totalidad cuentan con las habilidades, destrezas y conocimientos necesarios para realizar su trabajo.
- Se reduce notablemente los gastos de capacitación y adiestramiento, si se cuenta desde el inicio con personal calificado para cada trabajo.
- Se evita el pago de remuneraciones a personal que no rinde, y que se convierte en carga económica para la organización.
- La eficiencia global de su personal hace que la organización pueda competir con ventaja con sus similares, al producir más y de mejor calidad, al mismo costo de personal.

Enfoque respecto al trabajador. - se destacan los siguientes puntos:

- El personal trabaja más satisfecho y contento, si se encuentra realizando aquellas tareas que más sabe y que tiene posibilidades de éxito.
- El personal nuevo se adapta más rápido si le toca realizar funciones y tareas que conoce y tiene experiencia, lo cual significa que empieza a producir en menor tiempo.
- Evita las desilusiones y frustraciones a los candidatos idóneos, que se produce cuando se emplean métodos, juicios o sistemas poco aconsejables para la selección de personal.

Desde mi punto de vista la selección de personal es muy importante ya que nos permite escoger de entre todos los aspirantes reclutados al individuo que más se ajuste a las necesidades del puesto, lo que permite que desarrolle sus actividades de manera eficiente.

2.5.2 OBJETIVO DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

En el texto de *Administración de Recursos Humanos 2* se define el objetivo de la selección de personal es:

[...] “lograr que la empresa cuente con los individuos que están mejor calificados para el desempeño de sus funciones en un determinado puesto” (Barragán cit. Chiavenato, 2013)

Basándonos en lo antes mencionado es de suma importancia contar con los requisitos del puesto trabajo y las competencias, habilidades que debe poseer el candidato.

2.6 NORMATIVAS Y FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La página oficial del *Ministerio de Relaciones Laborales* se detalla que:

[...] “el Ministerio de Relaciones Laborales en conjunto con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social son los entes encargados de normar la Seguridad y Salud en el Trabajo. El Programa que proponen está sustentado en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de la OIT, Código

del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo y Acuerdos Ministeriales”. (MRL, 2014).

Básicamente el programa centra su atención en temas puntuales como: prevención de emergencias, estadísticas en cuanto a registros de accidentes, incidentes, índices de severidad, índices de frecuencia, ausentismo, demarcación de áreas de trabajo, vías de circulación, áreas de almacenamiento, señalización, mantenimiento y utilización adecuada de máquinas, equipos y herramientas; también incluye manejo de materiales, orden, limpieza y equipos de protección personal. Es a través de este marco legal que se puede llevar un control adecuado del mismo.

Según lo detallado en el IESS, el Reglamento Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo tiene como objeto:

[...] *“normar los procesos de auditoría técnica, en cuanto al cumplimiento de las normas de prevención de riesgos del trabajo por parte de los empleadores y trabajadores sujetos al régimen del Seguro Social”. (IESS, 2010)*

Toda organización está obligada a cumplir con las normas del Reglamento SART, publicado en el Registro Oficial No. 319 el 12 de noviembre del 2010, donde se detalla el programa de ejecución de la auditoría, prevista para revisar la gestión que tiene cada empresa en cuanto a los factores de riesgos presentes en el trabajo.

El marco normativo ecuatoriano se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador aprobada en el año 2008, que en su artículo 33 manifiesta que:

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

En el artículo 34 percibe “El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado”.

En el artículo 326 numeral 3 ordena. “En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia

laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras”.

[...] En el numeral 5 se refiere a “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. En el numeral manifiesta 6. “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley”.

2.7 FASE DE ELABORACIÓN DE PROFESIOGRAMAS

De acuerdo con (Soria. M 2011) *en la tesis de Incidencia de Profesiogramas en el Desempeño Laboral se detalla que la fase de elaboración de Profesiogramas es:*

- *Inicio*
- *Estructuración*
- *Entrevista*
- *Ejecución*
- *Revisión*

2.7.1 FASE DE INICIO

Para iniciar con el proceso de implementación de profesiogramas primero se debe existir previamente, una necesidad seguido de un diagnóstico de la situación actual; en cuanto a la primera se puede tener suficientes razones citadas al inicio de este trabajo; en cuanto a la segunda se establece las siguientes interrogantes para determinar la situación actual:

¿Cuántos puestos tipo tiene su organización o empresa?

¿Su organización o empresa cuenta con un manual de puestos y funciones?

Puesto Tipo

En el texto de Profesiogramas (una guía para su diseño y aplicación) se detalla que *“Puesto tipo al que contiene la misma información en uno o más puestos plaza; tiene presencia en la misma o en diferentes unidades administrativas y comparte en su totalidad requisitos mínimos, atributos básicos de denominación, misión, objetivos y funciones, así como de perfil”.* (LÓPEZ I, 2014)

Para definir los puestos tipos de una organización podemos partir haciendo un listado de todos los puestos con los que contamos, a este

listado le filtraremos separando a todos los puestos ubicándolos de tal manera los que tengan similitud en funciones, responsabilidades entre otros.

De acuerdo con VEKGA (2014), para determinar puestos tipo:

- *Debe tener la misma descripción, perfil y denominación genérica.*
- *La dependencia puede asignar una denominación específica al momento de asignarlo en la estructura a registrar.*
- *Los puestos contienen la descripción*
- *Deben de estar registrados en el Catálogo de Puestos Tipo ante la Dirección General de Planeación, Organización y Compensaciones de la Administración Pública Federal.*
- *Debe tener un Código Único del Puesto y los atributos del catálogo de puestos tipo.*
- *El puesto tipo debe estar disponible en la página electrónica.*
- *Los puestos registrados en el catálogo sirven como elemento para el registro de estructuras y la administración del recurso humano.*
- *El catálogo debe estar disponible en un medio electrónico.*

De lo antes mencionado, se concluye que un puesto tipo es cuando existe el mismo cargo, en el mismo nivel del organigrama, y se especifica las mismas competencias, funciones y actividades a cumplir dentro de la organización, deben cumplir los mismos objetivos y obtienen la misma remuneración.

Manual de Puestos y Funciones

En el texto de Diseño y Elaboración de Profesiogramas se indica:

[...] “El manual de puestos es un instrumento de la Gestión del Talento Humano, que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de una Institución y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea, conjunta o Individualmente”. (LÓPEZ I, 2014)

Basado en lo que se menciona el manual de puestos es donde se detalla desde la misión y/o naturaleza por la que fue creado un puesto de trabajo así como también se definen las funciones y responsabilidades que este debe cumplir.

En conclusión el manual de funciones es un instrumento que nos permite identificar cada uno de los puestos de trabajo que están detallados en los organigramas estructurales y funcionales, donde especificamos las funciones, actividades, competencias y otros aspectos que se deben realizar de manera individual o colectivamente por el bien de la organización, para que pueda cumplir con la misión, visión, metas y objetivos.

2.7.2 FASE DE ESTRUCTURACIÓN

Análisis y Descripción De Puestos De Trabajo

MONDY J. (1997) señala que:

[...] “El diseño de puestos consisten determinar las actividades específicas que se deben desarrollar, los métodos utilizados para desarrollarlas, y cómo se relaciona el puesto con los demás trabajos en la organización”.

En conclusión, el análisis y descripción de cargos hace referencia al diseño o perfil de cada uno de los cargos y sirve como base para los demás subsistemas de Gestión de Talento Humano para poder valorar los puestos e indicar cada puesto dentro de los organigramas estructurales y funcionales.

Según (López, I 2014) *para estructurar un profesiograma es importante contar con las siete características esenciales de un puesto de trabajo:*

- 1. Variedad de habilidades del puesto*
- 2. Significado del puesto*
- 3. Identidad del puesto*
- 4. Autonomía*
- 5. Retroalimentación del puesto.*
- 6. Elementos cognitivos del puesto.*
- 7. Elementos de riesgo del puesto.*

Basado en lo antes mencionado se puede concluir que las características de análisis y descripción de cargos nos permiten saber y/o conocer las competencias, el objetivo y la misión del puesto, las funciones, conocimientos y riesgos a los cuales están expuestos los aspirantes.

2.7.3 FASE DE ENTREVISTA

Al tener estructurado la segunda etapa del diseño de los profesiogramas, el equipo acudirá a la entrevista.

La entrevista es una conversación en la cual se presentan elementos datos de mucho interés en común, esta es útil para todo proceso cuyo objetivo es el ser humano.

La información que debemos dar y recibir en la entrevista debe ser clara y directa, flexible en su conducción y de fácil adaptación al entrevistado, no debemos dejar pasar por alto la participación consciente y el uso de vales.

Lo más destacado de la entrevista es que explora áreas “delicadas” y permite no solo oír, sino ver, el fácil manejo que hace de esta una herramienta confiable para estructurar los profesiograma, sin embargo es recomendable aplicarla individualmente y asignarle tiempo suficiente y espacio propio.

La entrevista puede tener las siguientes características fundamentales:

- **Libre:** se determina solo el tema de conversación, preguntas abiertas. La dirección de la conversación, su estructura, el orden de las preguntas depende de las particularidades de la entrevista.
- **Profunda:** preguntas previamente elaboradas sobre temas específicos.
- **Dirigida:** recopila información acerca de una situación concreta, procura estandarizar información, previamente evaluada o conocida.
- **Formalizada:** aplicación de un cuestionario, está reglamentada con un orden previamente establecido y con preguntas cerradas.

2.7.4 FASE DE EJECUCIÓN

Para cumplir con la ejecución de los profesiogramas es de vital importancia iniciar con la recolección de toda la información relacionada con los puestos de trabajo, en especial la obtenida en las etapas anteriores.

En el texto de *Profesiogramas una guía para su diseño y aplicación* “el Profesiograma, cuyos componentes esenciales se expresan en el gráfico 1,

[...] “es el resultado de las actividades claves de la Descripción de Puestos, marca un hito metodológico fundamental y es un elemento esencial de conexión técnico-organizativo”. (Cuesta Santos. A 2013).

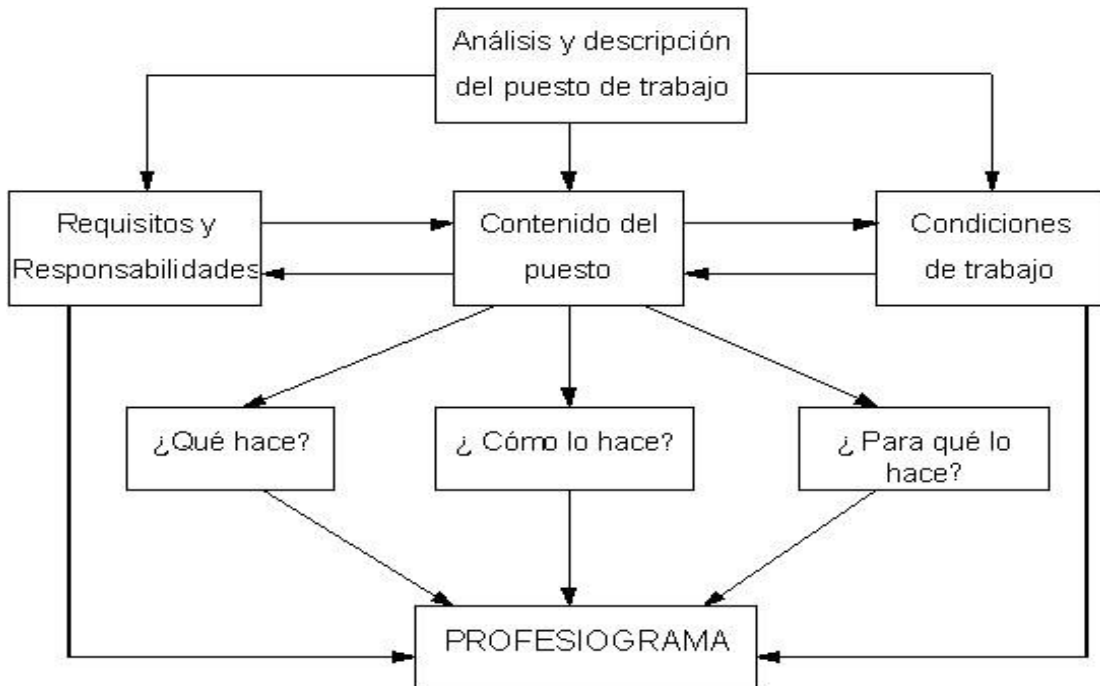


Gráfico 1. "Componentes del Profesiograma" (Cuesta, S 2013)

En una edición de la revista *digital "Gestion.org"*, un artículo que habla de profesiogramas, en el cual los autores manifiestan que para **J. M. Fourgous** citado por M. Fernández Ríos, el profesiograma debe contener las seis características siguientes (identificación, objetivo y responsabilidades del puesto, las condiciones físicas del trabajo, requerimientos para ocupar el puesto).

Resulta importante indicar que un profesiograma no puede constituirse en un documento estático en el tiempo y ajeno al micro y macro entorno laboral. Sobre este aspecto se señala:

“Como la tendencia actual es hacia puestos polivalentes o multi-habilidades, habría que garantizar que los profesiogramas, perfiles de cargos o perfil por competencia se mantengan consecuente con esa tendencia, de manera que

no signifique encasillamiento o traba legal, sino un marco referencial, flexible y coherente con un perfil amplio, propiciando el enriquecimiento del desempeño o trabajo, tanto en vertiente horizontal como vertical” (Cuesta. A, 2013).

2.7.5 MAPA DE RIESGO

En la tesis de *Elaboración de Profesiogramas* se indica lo siguiente:

[...] “Un mapa de riesgo se define como todo instrumento informativo, dinámico que permite conocer los factores de riesgo y probables y comprobados daños en un ambiente de trabajo y expresarlos de manera gráfica (Landazury cit. García Gómez 2015).

Objetivo Generales

- *Identificación de peligros*
- *Localizar los riesgos*
- *Valorar los riesgos*
- *Controlar el riesgo*
- *Equipos de protección personal*
- *Estudio y mejora de las condiciones de trabajo*
- *Conocer el número de trabajadores expuesto en cada riesgo*

Objetivos Fundamentales

- *Diseño y ejecución de plan de prevención*
- *Establecimiento de prioridades y estrategias*

Basándonos en lo antes mencionado se puede concluir que un mapa de riesgo nos brinda la posibilidad de entender las amenazas y/o riesgos a los que está expuesto un colaborador así mismo convertirse en una herramienta preventiva antes los factores que representan cierto peligro en los ambientes de trabajo.

2.7.6 FACTORES DE RIESGO

En el Art. 347 establecido en el Código de Trabajo y en IESS se menciona que los factores de riesgo son:

[...] “eventualidades dañosas ocasionadas que están sujetas al trabajador por ocasión o por consecuencia de su mala práctica en su lugar de trabajo; entendiéndose que por la mala responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores se consideran de esta manera a los riesgos de trabajo como enfermedades profesionales y los accidentes” (IESS, 2010)

En la tesis Diseño de profesiogramas con miras a mejorar la salud se conceptualiza:

“A los riesgos como un fenómeno al que se está expuesto. Son aquellos factores que pueden afectar la vida o salud de los trabajadores” (Barragán cit. Cortés 2014).

Según lo detallado a continuación los riesgos se agrupan:

- a) **Riesgos Físicos:** *“Corresponden a fenómenos físicos resultantes de procesos industriales y del funcionamiento de máquinas, equipos y herramientas con capacidad de generar variaciones en las condiciones naturales de temperatura, humedad, ruido, vibraciones, presiones, radiaciones e iluminación”.*
- b) **Riesgos Químicos:** *“Se trata de todo riesgo generado por la exposición a sustancias químicas que pueden ocasionar efectos agudos o crónicos en el trabajador y degenerar en enfermedades profesionales”.*
- c) **Riesgos Biológicos:** *“Se presenta cuando un organismo vivo puede ocasionar daños en el trabajador o en la comunidad. La principal causa de riesgo consiste en la exposición a residuos sanitarios que pueden contener microorganismos, virus o toxinas dañinas”.*
- d) **Riesgo ergonómico:** *“Incluye todos aquellos factores de riesgo presentes durante la ejecución de una tarea y que aumentan la posibilidad de que un trabajador expuesto a ellos presente una lesión”.*
- e) **Riesgos psicosociales:** *Son aquellas circunstancias dentro del ámbito laboral que “están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como el desarrollo del trabajo”. (Mancera et Al. 2012).*

CAPÍTULO III EPISTEMOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es un proyecto factible, en el cual se establece la investigación y análisis de los riesgos laborales a los que están expuestos los colaboradores de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. con la finalidad de establecer una metodología con la que se pueda evaluar las competencias del personal así como también detallar el rendimiento de los candidatos y las acciones que deben tomarse para la mejora en los temas relacionados en Seguridad y Salud Ocupacional.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación tomado para la presente investigación es el no experimental, debido a que no se modifican variables ni elementos del público muestral y es transeccional, por lo que se recogen datos de los procesos de selección de Serviasistencia S.A. y su rotación de personal en un período de tres a seis meses.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se aborda en el presente proyecto es la descriptiva, puesto que se estudia cada una de las variables con sus propias dimensiones e indicadores, describiéndolas y luego relacionan ambas variables para evaluar y verificar los resultados obtenidos.

Así como también la investigación cuenta con un enfoque propositivo en la cual se debe dar una solución la cual es la implementación de los Profesiogramas en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. la misma que va a permitir mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personal evitando la rotación y las posibles sanciones a las que estaría expuesta la empresa ante los distintos organismos reguladores.

3.4 HIPÓTESIS DE LAS VARIABLES

La aplicación de profesiogramas sí incide en los procesos de Selección de Personal en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.

El desconocimiento de la utilidad del Profesiogramas dentro de los procesos internos de selección de personal dificulta el cumplimiento de las normativas de Seguridad y salud Ocupacional exponiendo a la empresa a sanciones emitidas por parte de Riesgos del Trabajo, así como también expone a que los colaboradores adquieran enfermedades laborales ocasionando rotación de personal constante.

3.4.1 DETECTACIÓN DE VARIABLES

- Profesiogramas
- Procesos de Selección de Personal

3.4.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

En el texto la Ergonomía Forense se describe:

[...] “un profesiograma nos indica qué factores y competencias debe poseer un candidato a un puesto de trabajo, y en qué grado son importantes para desempeñar adecuadamente las funciones y tareas propias de un puesto” (Reyes cit. Llana 2015)

En la revista de Investigación en Psicología Vol. 4 se define a la selección de personal:

[...] “Es aquella acción, actividad, que desplegará el departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en una empresa”. (LLaguno cit. Barberan 2013)

3.4.3 DEFINICIÓN REAL DE LAS VARIABLES

Se procede en evaluar como son ejecutados los procesos de selección de personal y se evidencia que estos desde que se inician con el requerimiento para cubrir una vacante no se detalla o no se cuenta con un formato donde se estipule no solo las competencias duras y blandas sino que también se detalle los distintos riesgos a los que están expuesto los aspirantes al momento de aplicar a una vacante.

3.4.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Profesiogramas

Variable dependiente: Selección de Personal

*Tabla 1. "Operacionalización de Variables"
Elaboración Propia*

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuentes	Instrumentos
Profesiogramas	El profesiograma consiste en un documento que organiza las conexiones técnico-organizativas por medio de una gráfica en la que se resumen las aptitudes y capacidades de los puestos de trabajo que existen y las que cumplen los trabajadores.	Documento	Manual de Funciones	¿Conoce usted la responsabilidad de su cargo establecido en el manual de funciones?	Personal Administrativo/O perativo	Entrevista Talleres
		Competencias	Conocimientos Habilidades	¿Conoce usted cuales son las competencias que requiere la organización para su cargo?		
		Puesto de Trabajo	Recursos	¿Cuenta usted con todos los recursos necesarios en su puesto de trabajo?		
		Riesgos Organizacionales	Riesgo físico Riesgo mecánico Riesgo ergonómico Riesgo biológico Riesgo psicosocial Riesgo químico	¿ A qué riesgos organizacionales estan expuestos los colaboradores y/o aspirantes ?		
Selección de Personal	El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados.	Técnicas de Selección	Entrevistas de Selección Pruebas de conocimiento Pruebas Psicometricas	¿ A qué técnicas de selección estan expuestos los candidatos?	Personal Administrativo/O perativo	Entrevista Pruebas Psicometricas

DELIMITACIÓN DEL ANÁLISIS	
a) Unidad de análisis	Empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.
b) Población	Cargos Tipos N=39

Tabla 2. "Delimitación Del Análisis".
Elaboración Propia

DELIMITACIÓN DEMOGRÁFICA	
País	Ecuador
Región	Costa
Ciudad	Guayaquil
Parroquia	Rocafuerte
Sector	Centro (9 de Octubre y Malecón)

Tabla 3. "Delimitación Demográfica".
Elaboración Propia

3.4.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas o instrumentos aplicados en la investigación de ambas variables son cualitativos y la muestra es no probabilística, puesto que la información obtenida no depende de la probabilidad, sino de los datos que se obtenga de los talleres realizados con cada Jefe de Área, Médico Ocupacional y Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional.

3.4.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está constituida por 150 colaboradores activos en el área administrativa y operativa de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación, mediante los diferentes instrumentos de recolección de datos, talleres con Jefes de área, Medico Ocupacional y Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional se obtuvo información de vital importancia concerniente a la Incidencia de los Profesiogramas en los procesos de Selección de Personal, la misma que se ha sido tabulada para ser presentada en porcentajes proporcionando un análisis global de los diferentes motivos que inciden al momento de seleccionar a un aspirante.

En el presente estudio de investigación se utiliza la siguiente estructura para el diseño del Profesiograma la cual es detallada a continuación:

- a) **Análisis de la estructura organizacional de la empresa.** - se revisará con Capital Humano la última actualización del organigrama general de la Empresa y luego se validará con cada una de las gerencias de área los organigramas funcionales.

A continuación, se adjunta los organigramas generales y funcionales revisados.

ESTRUCTURA GENERAL

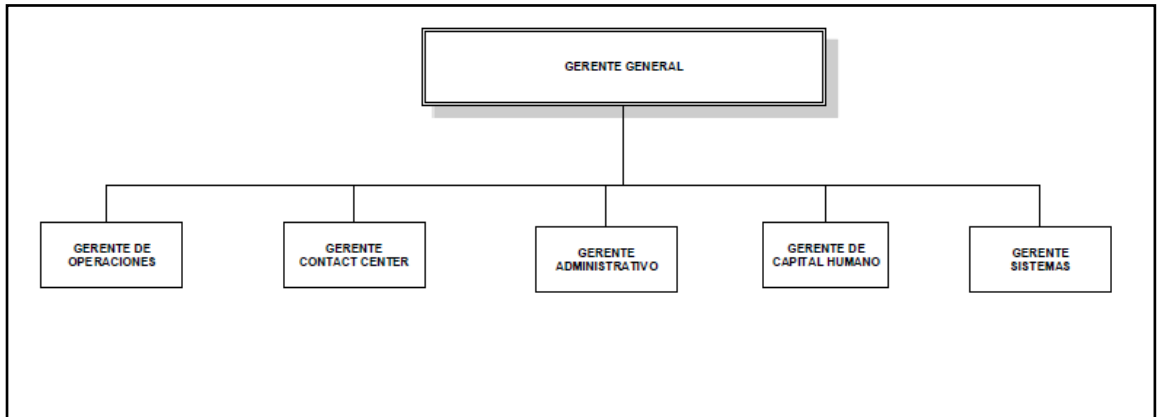


Gráfico 2. "Estructura General".
Elaboración Propia

ESTRUCTURAS FUNCIONALES

OPERACIONES

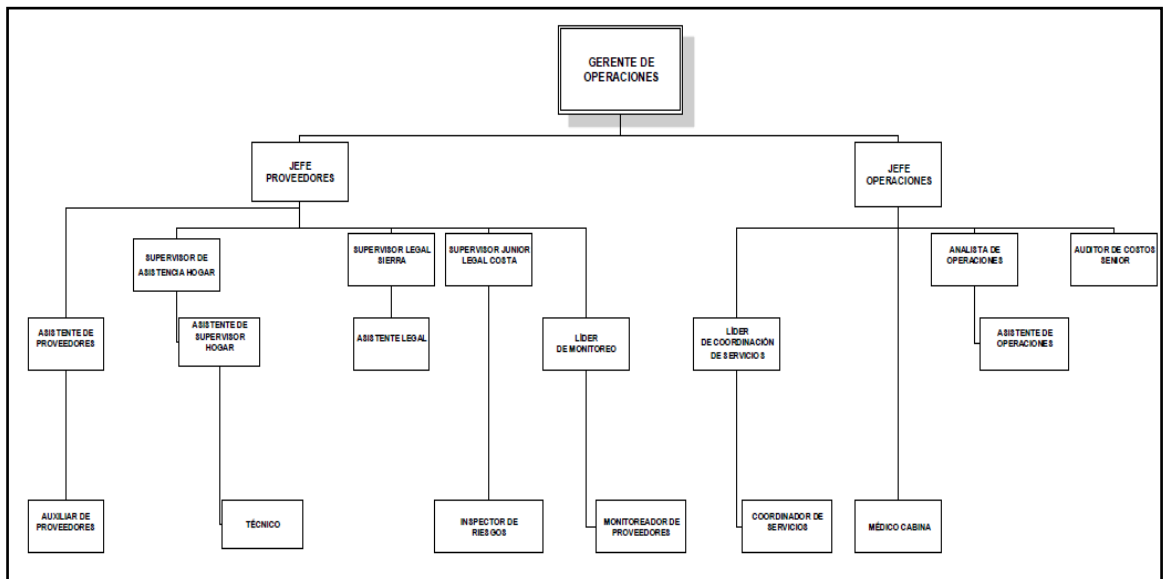


Gráfico 3. "Estructura del Área de Operaciones".
Elaboración Propia

CONTACT CENTER

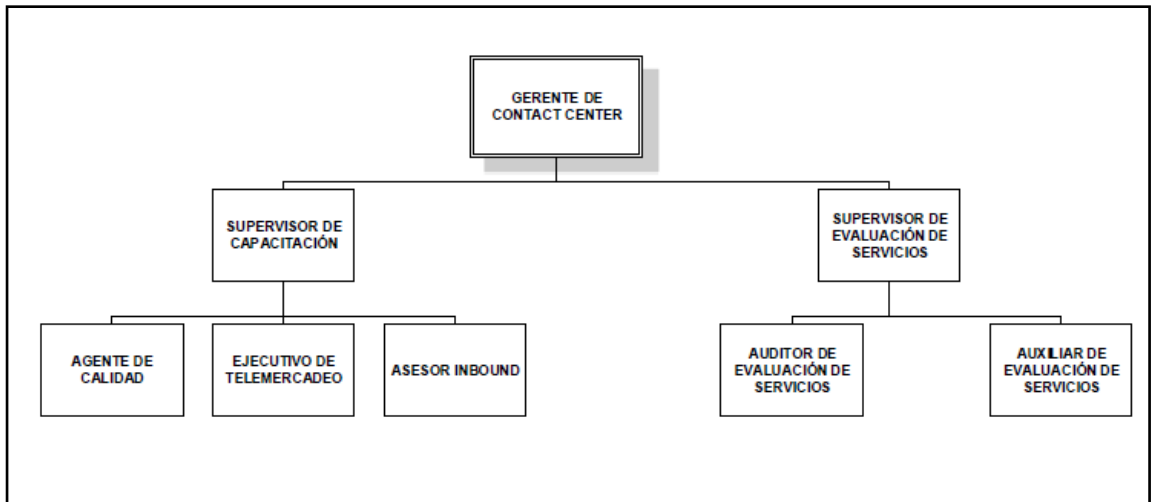


Gráfico 4. "Estructura del Área de Contact Center".
Elaboración Propia

SISTEMAS

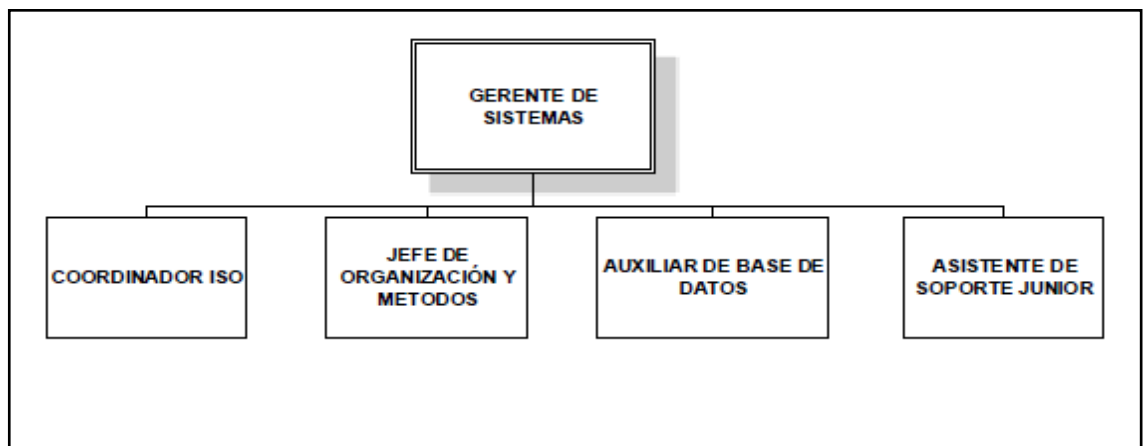


Gráfico 5. "Estructura del Área de Sistemas".
Elaboración Propia

ADMINISTRACIÓN

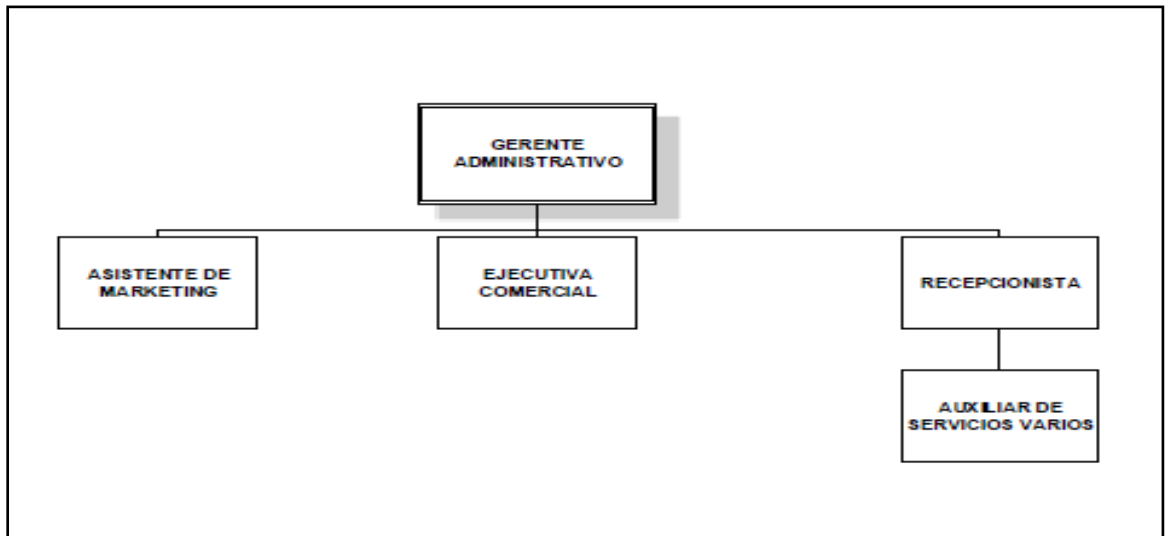


Gráfico 6. "Estructura del Área Administrativa".
Elaboración Propia

CAPITAL HUMANO

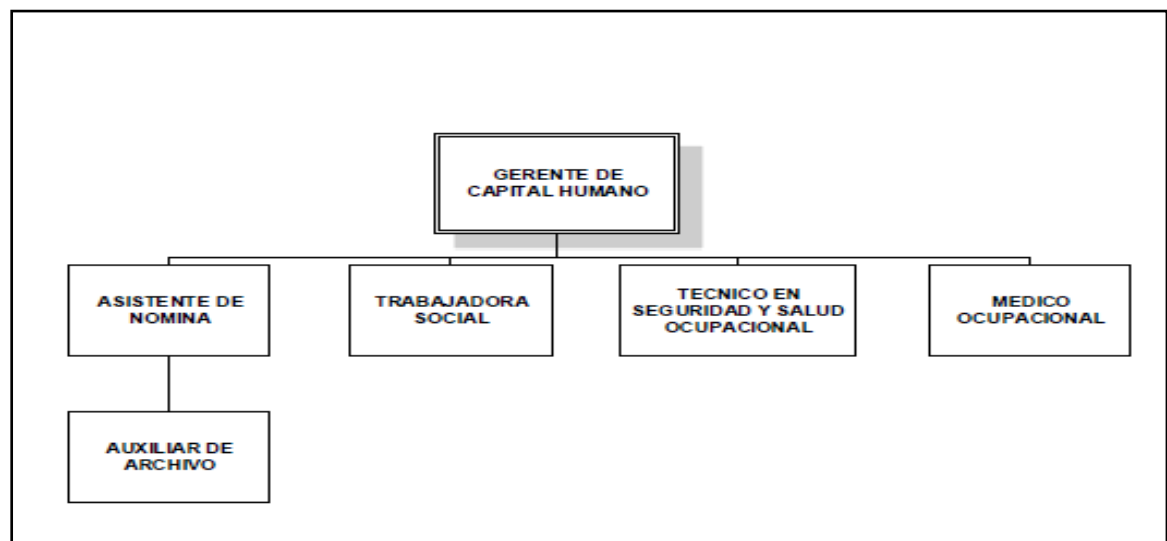


Gráfico 7. "Estructura del Área de Capital Humano".
Elaboración Propia

- b) **Identificación de los puestos tipo.** - extraer del organigrama general y los organigramas funcionales todos los puestos de trabajo definidos y tabularlos en una matriz por áreas.

Del proceso descrito se revisó que la población está constituida por 39 cargos tipos activos en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. los mismos que se encuentran distribuidos por áreas de la siguiente manera:

ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA GENERAL	ANÁLISIS DE LOS ORGANIGRAMAS FUNCIONALES
ÁREAS	PUESTOS TIPO
CONTACT CENTER	Agente de Calidad
	Asesor Inbound
	Auditor de Evaluación de Servicios
	Ejecutivo de Telemarketing
	Supervisor de Capacitación
	Supervisor de Evaluación de Servicio
OPERACIONES	Auxiliar de Evaluación de Servicio
	Analista de Operaciones
	Asistente de Operaciones
	Asistente de Proveedores
	Asistente Legal
	Asistente Supervisor Hogar
	Auditor de Costos Senior
	Auxiliar de Proveedores
	Coordinador de Servicios
	Inspector de Riesgos
	Jefe de Operaciones
	Jefe de Proveedores
	Líder de Coordinación de Servicios
	Líder de Monitoreo
	Médico de Cabina
	Monitoreador de Proveedores
CAPITAL HUMANO	Supervisor de Asistencia Hogar
	Supervisor Junior Legal Costa
	Supervisor Legal Sierra
	Técnico
	Asistente de Nómina
ADMINISTRACIÓN	Auxiliar de archivo
	Médico Ocupacional
	Técnico en seguridad industrial
	Trabajadora Social
	Asistente de Marketing
	Ejecutivo Comercial

	Auxiliar de Servicios Varios
	Recepcionista
SISTEMAS	Asistente de Soporte Junior
	Coordinador ISO
	Jefe de Organización y Métodos
	Auxiliar de Base de Datos

Tabla 4. "Análisis de estructuras organizacionales"
Elaboración Propia

c) **Descripción del puesto.** - se recabará la información concernientes a:

- Misión del puesto
- Funciones y responsabilidades
- Actividades diarias
- Actividades periódicas

Esta Información es obtenida de la documentación contenida en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 desarrollada por el área de Capital Humano como parte del capítulo de la norma de Selección del Personal.

d) **Especificaciones del puesto.** - la información concerniente al perfil y competencias del puesto se extraerán desde de la documentación contenida en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 desarrollada por el área de Capital Humano como parte del capítulo de la norma de Selección del Personal.

e) **Flujo de actividades, herramientas y equipos del puesto.** - esta información se obtendrá de la documentación de manual de funciones establecida por las áreas respectivas a las que pertenecen los puestos analizados.

f) **Identificación de los riesgos del puesto trabajo.** - esta información se extrajo de los estudios realizados por el Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa quien realizo la identificación de riesgos

aplicando la metodología “Identificación de Riesgos Laborales DD.014” del INSHT de España, la cual se adjunta en el Anexo A.

Con la Información tabulada en la matriz de identificación de riesgos laborales se procederá a enlistar cada uno de los agentes de los factores de riesgos respectivos y establecer riesgo estimado.

Con la tabulación de datos antes mencionada se procederá en generar:

- Gráfico de barras para representar los niveles de riesgo del puesto estudiado, es decir conocer el peso de los riesgos de acuerdo a su potencial de afectación.

Con la identificación de riesgos de exposición se determinará que EPP (equipos de protección) debe utilizar los candidatos y/o trabajadores para contrarrestarlos.

Para establecer lo antes mencionado se seleccionará un equipo de protección personal o ropa de trabajo que ayude a mitigar los efectos de los riesgos más importantes en los que estos apliquen.

g) **Exigencias Físicas del Puesto de Trabajo.** - en los talleres organizados con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, el Psicólogo Organizacional y los jefes de área se establecieron 18 aptitudes mínimas exigibles para todos los puestos de trabajo en la empresa.

Estas aptitudes mínimas exigibles se tabulan en una tabla incorporada al formato del Profesiograma la cual es evaluada subjetivamente por el Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional como parte del proceso de la identificación de los factores de riesgos por lo cual esta información será extraída desde la documentación existente en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

h) **Exigencias fisiológicas del puesto de trabajo- Personalidad. -**

A continuación del inciso antes mencionado se continúa con los talleres organizados por el Psicólogo Organizacional y los jefes de área se establecieron 6 aptitudes mínimas exigibles para todos los puestos de trabajo en la empresa. Estas aptitudes mínimas exigibles se tabulan en una tabla incorporada al formato del Profesiograma la cual es evaluada subjetivamente por el Psicólogo Organizacional como parte del proceso de definición de los puestos.


- i) **Exámenes Psicofisiológicos. -** El Departamento médico ocupacional de la empresa ha elaborado una matriz de exámenes ocupacionales (Pre Empleo, inicio, periódico, reintegro, especiales, salida) basados en los estudios de identificación de riesgos elaborados por el Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional y los índices estadísticos de morbilidad para cada puesto de trabajo.

Esta matriz se convierte en una batería de evaluaciones ocupacionales, exámenes de gabinete e inmunizaciones aplicables en cada etapa de la vida de un trabajador en la empresa para su puesto de trabajo respectivo.

De la matriz de exámenes médicos indicada se extrae el programa de la Vigilancia de la Salud para cada puesto de trabajo y se adjuntará en el formato de Profesiograma propuesto.









A continuación, se muestra el diseño del formato de Profesiograma propuesto.











Gráfico 8. Formato de Profesiograma propuesto.

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento	
Título:		Revisión:	
		Hoja:	
		Fecha de Actualización:	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:			
Reporta a:			
Puestos que le reportan:			
Departamento / Sección:			
Ubicación:			
Horario:			
Documento No. :			
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:			
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	

ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:		SEXO:	
EDAD:		IDIOMAS :	
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:			
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:			
EXPERIENCIA :			
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:			
RELACIONES EXTERNAS:			
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION	

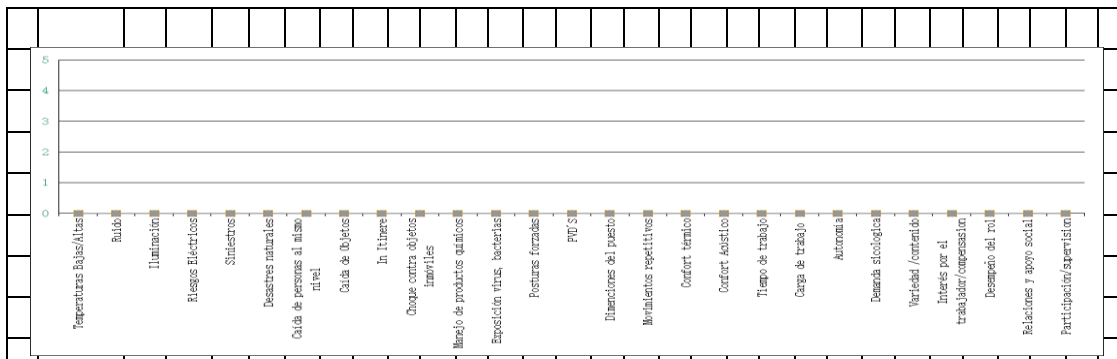
CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO

Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	

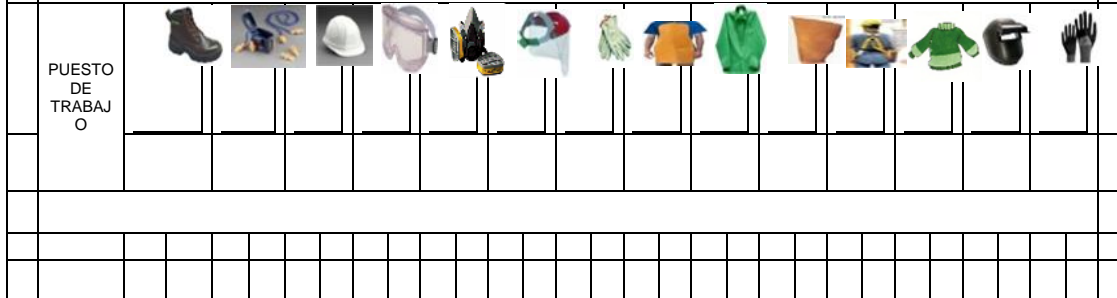
Descripción	Símbolos										Observaciones
											
Monitorear cronogramas de implementación.											
Realizar investigación en internet de servicios.											
Enviar informe de actividades.											
Entregar el reporte de investigación.											
Recopilar información sobre indicadores nacionales.											
											Total

MANEJO DE MEDIOS DE TRABAJO

HERRAMIENTAS		
EQUIPOS		



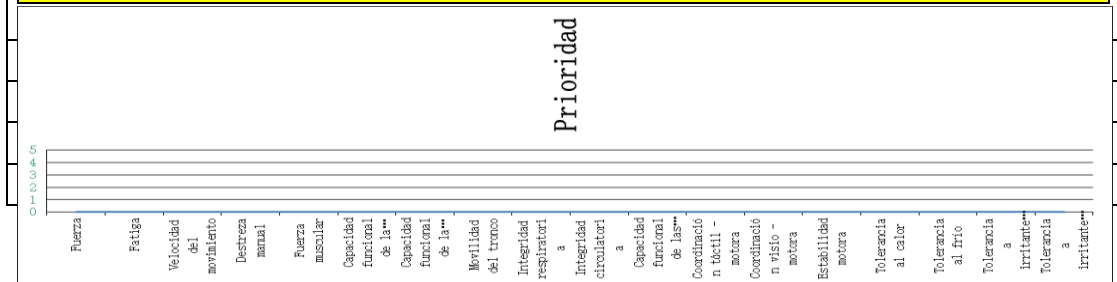
EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	
Fatiga	
Velocidad del movimiento	
Destreza manual	
Fuerza muscular	
Capacidad funcional de la parte superior	
Capacidad funcional de la columna	
Movilidad del tronco	
Integridad respiratoria	
Integridad circulatoria	
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	
Coordinación táctil - motora	
Coordinación visio - motora	
Estabilidad motora	
Tolerancia al calor	
Tolerancia al frío	
Tolerancia a irritantes cutáneos	
Tolerancia a irritantes respiratorios	

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

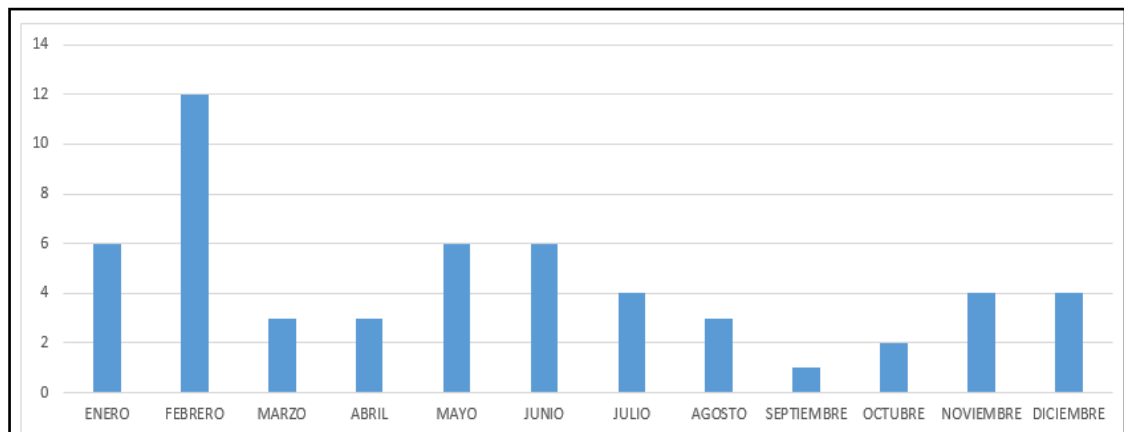


podría correlacionarse con las condiciones ambientales de bajas temperaturas y densidad poblacional elevada en las áreas de trabajo.

2. Rotación de personal

SALIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OP-ADM	6	12	3	3	6	6	4	3	1	2	4	4	54

*Tabla 6. "Rotación de Personal 2015".
Elaboración Propia*



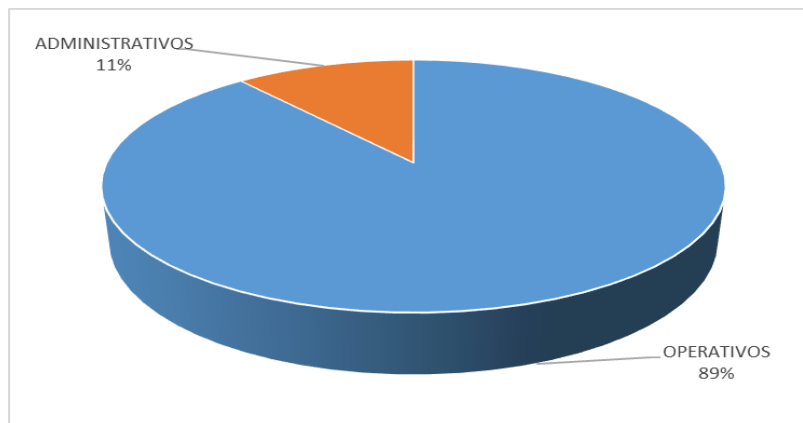
*Gráfico 10. "Rotación de Personal 2015".
Elaboración Propia*

En el gráfico 10 se muestra las fluctuaciones en la rotación general de la empresa durante el año 2015 y que al final del ejercicio anual representa una rotación global del 36% de la plantilla.

3. Rotación por áreas

SALIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OPERATIVOS	6	11	3	3	4	6	3	2	1	2	3	4	48
ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	1	0	6

*Tabla 7. "Rotación por áreas 2015".
Elaboración Propia*



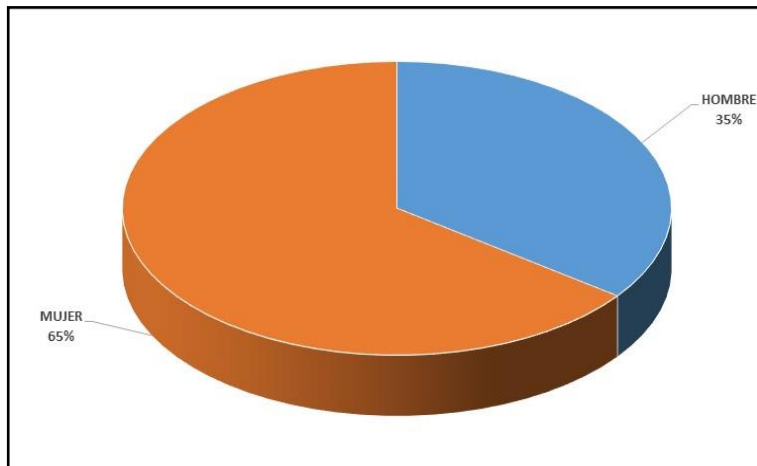
*Gráfico 11.
"Rotación por
áreas 2015".
Elaboración
Propia*

En el gráfico 11 se revisa que la mayor afectación de la rotación se da en el área operativa la misma que representa un 89%.

4. Rotación por Sexo.

SALIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
HOMBRE	3	5	0	1	0	3	2	0	0	1	2	2	19
MUJER	3	7	3	2	6	3	2	3	1	1	2	2	35

*Tabla 8. "Rotación por Sexo 2015".
Elaboración Propia*



*Gráfico 12. "Rotación por Sexo 2015".
Elaboración Propia*

En el gráfico 12 se determina que el 65% de la rotación está concentrada en el personal femenino el cual muestra concordancia que las mujeres tengan mayor índice de rotación que los hombres puesto que como se mencionó alrededor del 80% de la población trabajadora es femenina.

5. Rotación por motivos

MOTIVO DE SALIDA	Total
ESTUDIOS	10
ACCIDENTES EN ITINERE	2
PROBLEMAS INTRALABORALES	11
AFECCIONES VINCULADAS CON EL TRABAJO	9
PROBLEMAS FAMILIARES	7
OTRO EMPLEO	15
TOTAL GENERAL	54

*Tabla 9. "Motivo de Salidas del personal".
Elaboración Propia*

Conforme a lo expuesto en la tabla 4, se denota que los motivos de salidas con mayor porcentaje son:

- Otro empleo (28%)
- Problemas intralaborales (20%)
- Estudios (18%)
- Afecciones vinculadas con el trabajo (17%)

Se puede concluir que el motivo de rotación más alto es otro empleo y este se da por motivos de que los colaboradores renuncian por los salarios, mejor cargo, horarios, entre otros. En un contact center la escala salarial es jornada parcial más comisiones en turnos rotativos lo cual también dificulta que la mayoría de los colaboradores estudie el cual es otro índice de rotación.

La investigación se ocupará de gestionar la rotación de personal derivada de las afecciones vinculadas con el trabajo, puesto que están relacionadas con la susceptibilidad de las personas versus a su lugar de trabajo, es así que la

definición de los Profesiogramas por puesto de Trabajo nos indicarán las contraindicaciones fisiológicas de estos, depurando así dentro del proceso de selección a los aspirantes a quienes las condiciones ambientales del trabajo incidan sobre su salud ocasionando que en un tiempo determinado abandonen la empresa producto de estas afecciones.

6. Resultados esperados

MOTIVO DE SALIDA	SITUACIÓN ACTUAL		SITUACIÓN ESTIMADA	
	PERSONAS	ROTACIÓN	PERSONAS	ROTACIÓN
ESTUDIOS	10	19%	10	22%
ACCIDENTES EN ITINERE	2	4%	2	4%
PROBLEMAS INTRALABORALES	11	20%	11	24%
AFECCIONES VINCULADAS CON EL TRABAJO	9	17%	1	2%
PROBLEMAS FAMILIARES	7	13%	7	15%
OTRO EMPLEO	15	28%	15	33%
	54		46	

*Tabla 10. "Estimación de la reducción de la rotación de personal con la aplicación de los profesiogramas"
Elaboración Propia*

Con la optimización del proceso de selección incorporando la aplicación de los profesiogramas por puesto de trabajo se espera tener una reducción del 90% de los casos de rotación del personal por concepto "AFECCIONES VINCULADAS CON EL TRABAJO", es decir que del 17% de casos de rotación por este concepto que representan en la actualidad de la rotación total se situaría en el 2% de la rotación total.

Esto dado por el criterio del Médico Ocupacional y Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional basado en los criterios de las pruebas diagnósticas en las personas.

Situación Actual vs Estimada con la aplicación de los profesiogramas.

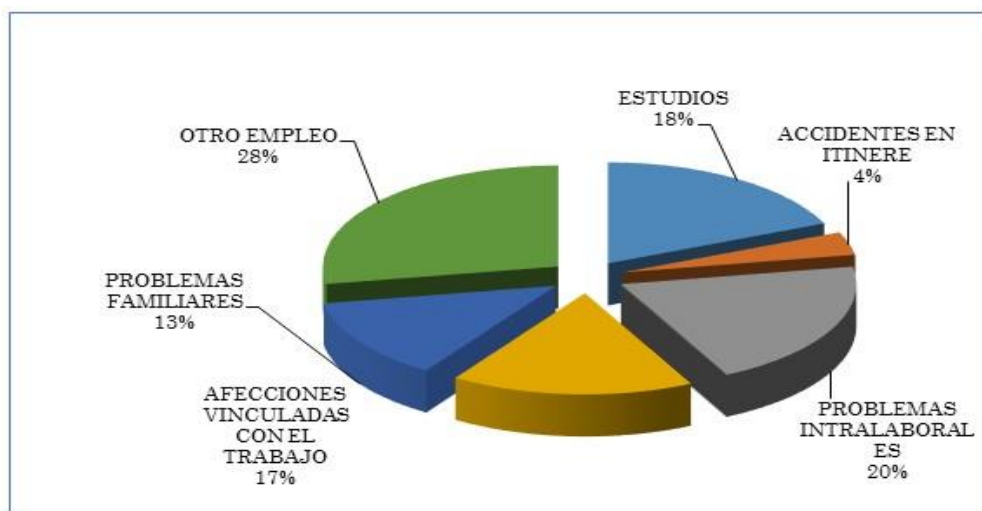


Gráfico 13. "Situación actual de la rotación".

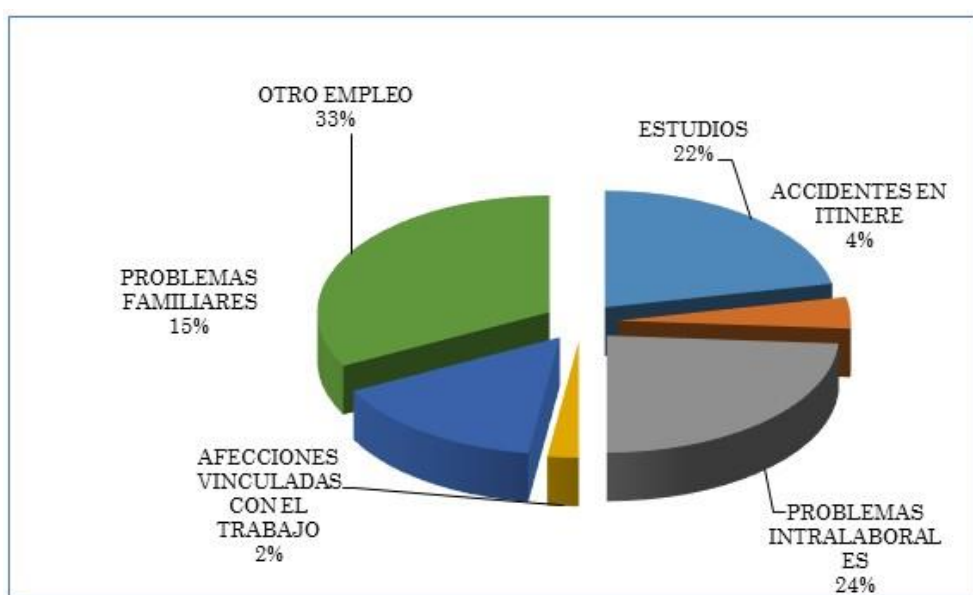


Gráfico 14. "Situación estimada de la rotación".

CAPÍTULO V DISEÑO DE PROPUESTA

5.1 PROPUESTA

Como resultado de la investigación, a continuación se propone un esquema de reclutamiento y selección de personal integral el mismo que incluirá la evaluación de las competencias blandas, duras y fisiológicas que optimizarán los procesos actuales de selección.

El nuevo proceso de reclutamiento y selección brindará la oportunidad de seleccionar al personal más idóneo para los puestos de trabajo garantizando así no solamente la incorporación del personal que cumpla los requerimientos estipulados en el perfil de puesto sino también asegurará la permanencia de los trabajadores en los puestos de trabajo, reduciendo el índice de rotación de personal por temas fisiológicos que son externos a la actividad laboral para la que fueron contratados.

5.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La propuesta es factible puesto que las leyes actuales impuestas por el Ministerio de Trabajo hacen énfasis especialmente en las necesidades de los colaboradores en sus puestos de trabajo para la superación personal, lograr una auto motivación propia del individuo y pueda desempeñar de una manera eficiente en la organización.

A continuación, se describe el proceso de reclutamiento a implementar y la elaboración de profesiogramas por cada puesto tipo.

“Proceso de Reclutamiento y Selección del personal con la inclusión del Profesiograma por Puesto de Trabajo”.

- 1. Objetivo:** Establecer los mecanismos para la incorporación del personal idóneo cumpliendo los criterios de competencias blandas, duras y fisiológicas determinadas por la organización.
- 2. Alcance:** Todos los aspirantes a un puesto de trabajo en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.
- 3. Áreas involucradas:** Selección, Capacitación, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Jefes inmediato.

4. Políticas

1. Para iniciar el procedimiento de reclutamiento y selección, el Jefe Inmediato y/o Gerente Inmediato deberá requerir mediante:

Personal Operativo:

Correo electrónico con la aprobación de la nueva planilla de personal por incremento por parte del Gerente de Área y Gerencia General, el requerimiento deberá ser canalizado a través de Gerencia de Capital Humano.

Personal Administrativo:

Requerimiento de Personal, debidamente justificado y autorizado al Coordinador de Capital Humano, cuando fuera nuevas posiciones, por rotación, aplicando el formato.

2. Una vez recibido el requerimiento debidamente autorizado se iniciará el proceso de reclutamiento y selección y se presentará el informe de los candidatos preseleccionados

Se excluye de los días de entrega del personal a la búsqueda de personas con capacidades especiales.

3. Los procesos de selección de Gerentes y Subgerentes se realizará por medio de una empresa dedicada a la selección de personal, sin embargo, el área de Capital Humano también podrá

tomar la responsabilidad de ejecutarla en acuerdo con la Gerencia General.

4. El grado de educación mínima con el cual deberá contar un aspirante para ser considerado en el proceso de reclutamiento estará en función al cargo a desempeñar, para tal efecto se buscará cumplir con lo siguiente:

4.1 Posiciones a ocuparse por discapacitados: escolaridad básica; bachillerato no indispensable.

4.2 Posiciones de mensajeros: bachillerato aprobado o en curso.

4.3 Posiciones Operativas, se considerarán una de las siguientes opciones:

4.3.1 Estudios superiores terminadas o en curso, en carreras como marketing, Ing. Venta, administración de empresas, comunicación social, carreras administrativas, con experiencia en servicio al cliente/ventas.

4.3.2 Estudios superiores terminadas o en curso, en carreras como marketing, Ing. Venta, administración de empresas, comunicación social, carreras administrativas, sin experiencia.

4.3.3 Bachiller con experiencia en servicio al cliente/ventas.

4.4 Posiciones administrativas: estudios en carreras universitarias graduado o en curso.

4.5 Posiciones de mandos medios: Titulado en estudios superiores o cursando los últimos años.

4.6 Para personal de nivel gerencial: Titulado en estudios superiores y de preferencia con estudios de post grado o maestría.

5. No serán considerados aspirantes potenciales aquellos que tengan referencias negativas.

6. Una vacante interna que no se haya cubierto por razones ajenas a Capital Humano, que lleve más de 3 meses vacante, se considerará como puesto de nueva creación y deberá cumplir los requisitos correspondientes.

7. Se manejarán excepciones con autorización de Gerencia General para aquellos casos en donde el candidato no cumpla al 100% lo requerido en el perfil.
8. Se tomará en consideración la experiencia laboral adquirida dentro de la compañía de aquel colaborador que no cumpla al 100% con el perfil del puesto asignado.
9. No podrán ingresar a la Organización personas que tengan vínculos de consanguinidad de primer grado (padres, hijo), segundo grado (hermanos, abuelos, nietos), y tercer grado (tíos, primos, sobrinos y sobrinos políticos); así como vínculos de afinidad de hasta tercer grado (esposo/a, suegros, cuñados, yernos o nueras), no aplica para contratación de empleados con discapacidad y excepciones autorizadas por Gerencia General.
10. Se restringirá el ingreso a procesos de selección a ex trabajadores, a excepción de aquellos colaboradores que hayan renunciado y cuyo caso sea aprobado por Gerencia de Área y Gerencia de Capital Humano.
11. Los colaboradores que apliquen al reclutamiento interno deberán tener un mínimo de 6 meses de labores en la Organización y cumplir con los requisitos para el cargo y someterse a un proceso normal de selección que incluirá entrevistas, toma de pruebas técnicas, psicométricas, etc.
12. Los colaboradores que hayan participado en un reclutamiento interno, podrán volver a aplicar después de haber transcurrido 6 meses del proceso interno anterior, si se tratare del mismo cargo, y después de 3 meses para un cargo distinto, comenzando desde 0 en el nuevo proceso de reclutamiento.
13. La participación de un colaborador en el reclutamiento interno no asegura su selección para cubrir la vacante, esto dependerá de los resultados de la evaluación global que incluye entrevistas y pruebas psicométricas.

14. Todo ascenso deberá estar regularizado con la aprobación de un proceso de reclutamiento interno.

15. La aprobación de periodo de prueba del nuevo cargo la realizará el Jefe inmediato a los 90 días de concluido el proceso, en caso de no tener respuesta por parte del Jefe Inmediato se tomará como aprobado y se realizará el incremento del sueldo respectivo y cambio de cargo, durante el periodo de prueba el incremento del sueldo se manejará mediante el pago de una variable

16. Se procederá el reclutamiento externo siempre y cuando no se haya encontrado el perfil requerido dentro de los aspirantes internos.


5. Procedimiento para selección de personal.

RESPONSABLE:	ACTIVIDAD	
Jefe Inmediato	5.1	Informa la necesidad del personal mediante correo electrónico con la aprobación de la planilla de personal por incremento, por parte del Gerente de Área y Gerencia General.
Gerente de Capital Humano.	5.2	Evalúa requerimiento y de acuerdo al número de personas solicitadas determina fechas de entrega.
Coordinador de Capital Humano	5.3 5.3.1	Recibe requerimiento aprobado por Gerencia de Capital Humano, y procede: Reclutamiento externo <ul style="list-style-type: none"> • Anuncios en Páginas Web (Multitrabajos, Computrabajos) • Anuncios en redes sociales • Centros de formación, Tecnológicos, Universidades, etc. • Personal referido

Coordinador de Capital Humano	5.4	Valora y clasifica los Curriculum Vitae de acuerdo al perfil requerido y el Profesiograma establecido para dicha vacante.
	5.5	En el ANEXO B. Se adjunta los profesiogramas para los 39 puestos tipos de la empresa.
	5.6	En los casos que no se encuentre algún Profesiograma definido, se deberá solicitar a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional su elaboración caso contrario no se podrá continuar con el proceso. Entrevista telefónica de preselección: Contacta a los aspirantes que cumplen con el perfil y confirma información indicada en el CV, en caso de no cumplir con el perfil duro concluye la llamada, caso contrario confirma hora y fecha de la charla informativa y entrevista preliminar.
Coordinador de Capital Humano	5.7	Entrevista preliminar: Antes de la entrevista preliminar los aspirantes deben registrar sus datos en Formato Solicitud de Empleo.
	5.8	Realiza la preselección de los candidatos que cumplen con las competencias duras, blandas y fisiológicas.
	5.9	Aplicación de pruebas Psicométricas para todos los cargos.
Supervisor / Jefe de área	5.11	Entrevista a los aspirantes.
	5.12	Informa al Coordinador de Capital Humano el candidato seleccionado.
Coordinador de Capital Humano	5.13	Informa y entrega el listado de los exámenes médicos preocupacionales al candidato preseleccionado, el listado de evaluaciones preocupacionales deberán contener la información conforme a lo definido en el Profesiograma.
	5.14	Nota 1: Los exámenes se deben realizar de inmediato a la confirmación de preselección.

Personal Preseleccionado	5.15	Una vez completas las evaluaciones pre ocupacionales, deberá presentarse inmediatamente con el Médico Ocupacional para la realización de la Ficha médica.
Medico Ocupacional	5.16	Emite el criterio de aptitud para laborar del aspirante y envía informe a Coordinador de Capital Humano.
Coordinador de Capital Humano	5.17 5.17.1 5.17.2	Confirma al personal preseleccionado si continua o no en el proceso según el informe emitido por el Medico Ocupacional. APTO para laborar: Informa los requisitos documentales para ingreso. NO APTO para laborar: Notifica al aspirante que no podrá continuar en el proceso.
Coordinador de Capital Humano	5.18	Informa el ingreso del nuevo candidato a través de un comunicado masivo a todas las áreas de la empresa.

“Profesiogramas en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.”

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 213	
Título:	Asistente de Marketing	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	
		20-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Asistente de Marketing		
Reporta a:	Gerente Administrativo		
Puestos que le reportan:	Ninguno		
Departamento / Sección:	Administración		
Ubicación:	Previsora		

Horario:	9:00 AM a 18:00 PM	
Documento No. :	DOC EC RH 213	
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	Apoyar en el levantamiento de información de servicios de brinda el mercado y asistirá a las áreas de la empresa que necesiten de apoyo en el ámbito de mercadeo.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Realizar estudios e investigaciones (producto, precio, infraestructura, operatividad) para mejoras de productos actuales o para creación de nuevos productos, realizando un seguimiento a los lanzamientos o novedades que tenga la competencia.
	2.	Levantar información de estadísticas nacionales en el mercado según las características del producto que se este desarrollando; así como elaborar flujos financieros y costos, coberturas, beneficios y exclusiones del nuevo producto en desarrollo.
	3.	Monitorear la operación de los proveedores, las ventas realizadas y la atención en cabina controlando la ejecución de los nuevos servicios.
	4.	Apoyar a la Gerencia de marketing en actividades varias del departamento o de soporte a otros departamentos de la empresa.
	5.	Apoyar las acciones de publicidad y CRM que se realicen en el departamento.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Monitoreo del cronograma de implementación y status del o los proyectos de desarrollo asignados.

	2.	Realizar investigación en internet de servicios y servicios asistenciales que se están ofertando en el ámbito local e internacional.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Enviar informe de actividades y pendientes (status).	Semanal
	2.	Entregar el reporte de investigación realizada por internet de los productos y servicios en el ámbito local e internacional.	Mensual
	3.	Recopilar información sobre indicadores nacionales en el mercado de los negocios asistenciales y de servicios.	Mensual
	4.	Mantener los documentos en regla alineándose al sistema de calidad ISO.	Mensual
	5.	Presentar estudios de: Benchmarking de productos y de la calidad de servicios.	Semestral
	6.	Investigación de la competencia en cuanto a sus productos y operación	Semestral
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	De 22 a 30 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Mínimo estar cursando 3er año en carreras de Ingeniería en Marketing, Comercial, Mercadotecnia o Administración de Empresa.		
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:	Manejo de Office Intermedio (Excel y Power Point), Category Managment. Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	Mínimo 1 años en posiciones similares		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	General.		
RELACIONES EXTERNAS:	Proveedores en las distintas etapas de desarrollo.		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.	

	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION
	Orientación a Resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos y comportamientos a la consecución de las metas, objetivos y resultados, tanto organizacionales y del puesto, mediante la efectiva administración de los recursos y cumplimiento de estándares de calidad establecidos.
	Aprendizaje Continuo	Tener agilidad intelectual para aprender nuevos conceptos y tareas, mostrar entusiasmo para aprender y tomar responsabilidad adicional. Asimilar y aplicar de una manera consistente, información cuando se presente un trabajo nuevo.
	Manejo de información	Es la capacidad para realizar el levantamiento, búsqueda y selección de información, proveniente de distintas fuentes, para su correspondiente administración.
	Resolución de Problemas	Es la capacidad de identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con criterio y de forma efectiva.
	Trabajo en Equipo	Implica establecer relaciones de cooperación, coordinación y preocupación en procura del cumplimiento de las metas comunes y objetivos propuestos, lo cual incluya las responsabilidades propias y las del resto del equipo.
	Orden y Calidad	Es la capacidad de realizar las actividades, manteniendo el orden, cuidado, calidad y exactitud en el trabajo ejecutado.
	Pensamiento Analítico	Es la capacidad de entender una situación, separando sistemáticamente problemas o procesos complejos, realizando comparaciones entre diferentes elementos o aspectos y estableciendo prioridades de forma racional.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.
DIMENSIONES DEL PUESTO:	CONCEPTO	
	Personal subordinado Directo:	0
	Personal subordinado Indirecto:	0
	Total de Personal:	0
CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO		
Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	5
Actividad:		

	Transporte	
	Espera	
	Inspección	
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	

Descripción		Símbolos										Observaciones	
		●	→	■	▲	◆	▼	■					
Monitorear cronogramas de implementación.		X											
Realizar investigación en internet de servicios.		X											
Enviar informe de actividades.		X											
Entregar el reporte de investigación.		X											
Recopilar información sobre indicadores nacionales.		X											
	Total	5											

MANEJO DE MEDIOS DE TRABAJO

HERRAMIENTAS	N / A	
EQUIPOS	Equipos y útiles de oficina	
MATERIALES		

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad del Grado de Peligro
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	4
	Ruido	2
	Iluminación	4

	Riesgos Eléctricos	3	
	Siniestros	3	
	Desastres naturales	4	
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3	
	Caída de Objetos	1	
	In Itinere	3	
	Choque contra objetos inmóviles	1	
Químicos	Manejo de productos químicos	1	
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3	
Ergonómicos	Posturas forzadas	3	
	PVD'S	4	
	Dimensiones del puesto	3	
	Movimientos repetitivos	4	
	Confort térmico	3	
	Confort Acústico	4	
Psicosocial	Tiempo de trabajo	3	
	Carga de trabajo	3	
	Autonomía	3	
	Demanda psicológica	2	
	Variedad /contenido	2	
	Interés por el trabajador/compensación	2	
	Desempeño del rol	2	
	Relaciones y apoyo social	3	
	Participación/supervisión	3	

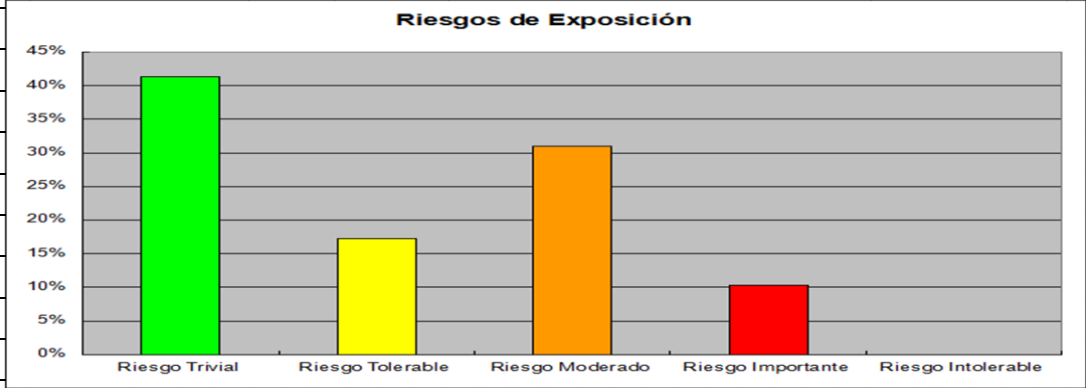
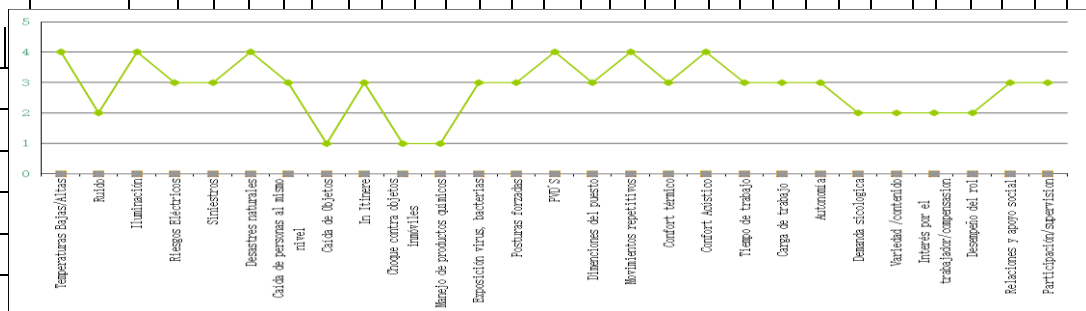


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

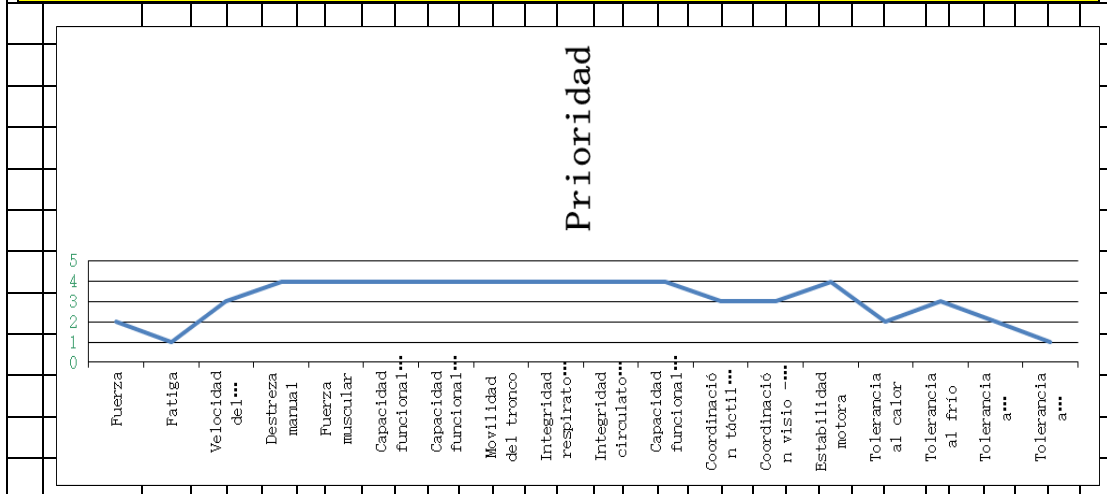


EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO														
PUESTO DE TRABAJO														
												X		
<i>Solo Uso de Uniforme de Trabajo.</i>														

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2
Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

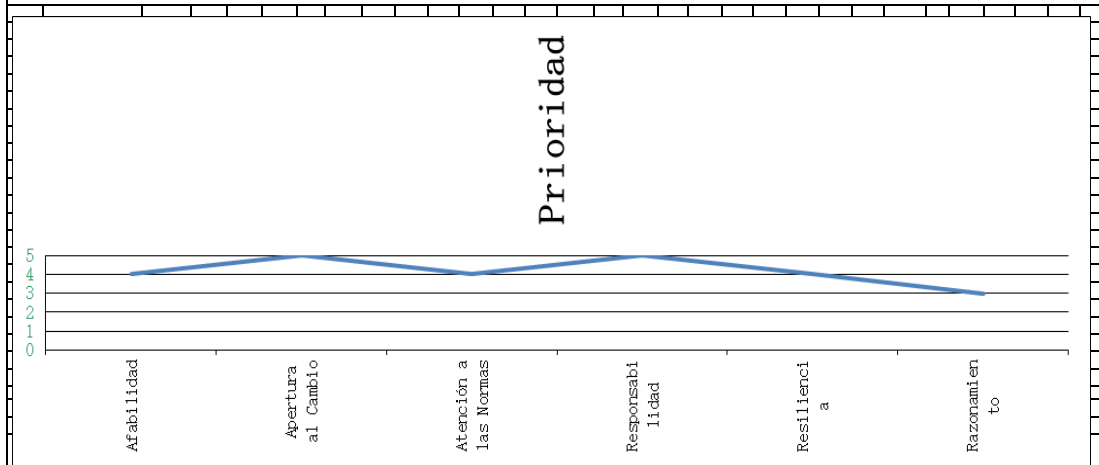


EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	5

Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	3

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLÓGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16 PF IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Audiometría	x	Optometría	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Str. Torax							

VACUNAS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento	
		DOC EC RH 35	
Título:	Auxiliar de Servicios Varios	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	
		20-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Auxiliar de Servicios Varios		
Reporta a:	Recepcionista		
Puestos que le reportan:	Ninguno		
Departamento / Sección:	Administración		
Ubicación:	Guayaquil – Ecuador		
Horario:	08H30 a 18H30		
Documento No. :	DOC EC RH 35		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Realizar las labores de aseo y limpieza de las oficinas de las sucursales para brindar comodidad a los usuarios en los sitios de trabajo del área a la cual está prestando los servicios, conforme a las normas y procedimientos vigentes.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Realizar limpieza de las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los usuarios y vigilar que se mantengan aseadas.	
	2.	Mantener limpio los muebles, enseres, ventanas, cortinas y todos los accesorios de oficina de las áreas asignadas.	
	3.	Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza con la dotación necesaria	
	4.	Recoger la basura de las oficinas y dejarlo en las áreas asignadas de los edificios para su retiro	
	5.	Abastecer de agua a oficinas administrativas, operaciones, sistemas, tmk y cafetería.	
	6.	Realizar inventarios de control en los productos de la cafetería	
	7.	Participar activamente en la prevención de los riesgos	
	8.	Informar oportunamente a sus superiores la presencia de condiciones de trabajo que resulten peligrosas para la salud y la seguridad, realizar sugerencias y observaciones.	

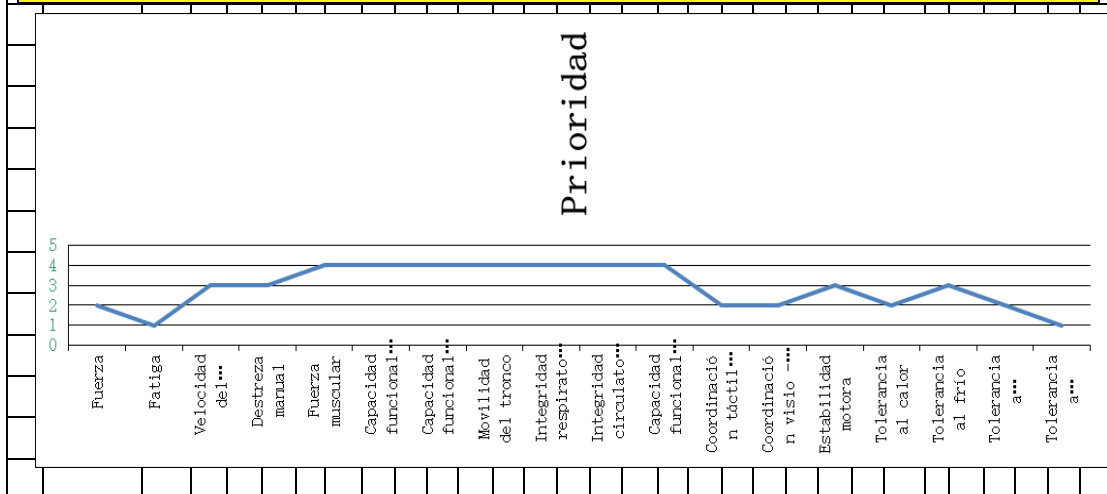
	9.	Informar inmediatamente la ocurrencia de un accidente o incidente.	
	10.	Cumplir con las normas, reglamentos y actividades establecidas por el sistema de gestión de seguridad salud ocupacional y por la empresa para un desempeño laboral seguro y saludable.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Barrer y trapear los pisos de las oficinas asignadas	
	2.	Realizar limpiezas de escritorios, sillas y muebles de oficina.	
	3.	Realizar limpiezas de escritorios, sillas y muebles de oficina.	
4.	Controlar suministros de limpieza y cafetería de la bodega administrativa		
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Realizar limpieza de ventanas, cortinas y puertas de cada sucursal	Quincenal
	2.	Pulir pisos	Quincenal
	3.	Realizar limpieza de las paredes de todas las sucursales	Mensual
	4.	Realizar engrasamiento de visagras de todas las puertas de las sucursales asignadas	Mensual
5.	Realizar mantenimientos y limpieza de las bodegas administrativas	Mensual	

ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	20-35 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Bachiller		
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:	Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	6 meses en cargos similares		
ESPECIFICACIONES:	Conocimientos Básicos de SSO		
RELACIONES INTERNAS:	Todas las áreas		
RELACIONES EXTERNAS:	N/A		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.	
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.	
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.	
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.	
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION	
	Aprendizaje Continuo	Tener agilidad intelectual para aprender nuevos conceptos y tareas, mostrar entusiasmo para aprender y tomar responsabilidad adicional. Asimilar y aplicar de una manera consistente, información cuando se presente un trabajo nuevo	
	Trabajo en Equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros	

	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender
	Compromiso	Crear en el propio trabajo o rol y su valor dentro de la empresa sintiéndolo como propio. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes personales y profesionales.
DIMENSIONES DEL PUESTO:	CONCEPTO	
	Personal subordinado Directo:	0
	Personal subordinado Indirecto:	0
	Total de Personal:	0
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		
Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad del Grado de Peligro
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	1
	Ruido	4
	Iluminación	2
	Riesgos Eléctricos	3
	Siniestros	3
	Desastres naturales	4
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3
	Caída de Objetos	3
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	2
Químicos	Exposición a polvos, gases, productos químicos	3
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	3
	PVD'S	1
	Dimensiones del puesto	3
	Movimientos repetitivos	4
	Confort térmico	2
	Confort Acústico	2
Psicosocial	Tiempo de trabajo	2
	Carga de trabajo	1
	Autonomía	3
	Demanda psicológica	1
	Variedad /contenido	1
	Interés por el trabajador/compensación	2
	Desempeño del rol	1

Destreza manual	3
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	2
Coordinación visio - motora	2
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD


Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x			Carga de trabajo							
				Tiempo de trabajo							
				Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Audiometría Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Std. Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD											
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.										N° de Documento DOC EC RH 98	
Título:		Ejecutivo Comercial								Revisión:	1
										Hoja:	1 de 7
										Fecha de Actualización: 20-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO											
Título del Puesto:		Ejecutivo Comercial									
Reporta a:		Gerente Administrativo									
Puestos que le reportan:		Ninguno									
Departamento / Sección:		Administración									
Ubicación:		Dependiendo del país en donde se encuentre la filial									
Horario:		9:00 a 18:00									
Documento No. :		DOC EC RH 98									
DESCRIPCION DEL PUESTO											

MISIÓN DEL PUESTO:	Asegurar el cumplimiento de los compromisos y procesos internos comerciales, en función de lo acordado con el Cliente Institucional.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Controlar y verificar que se cumplan todos los procesos operativos/comerciales definidos en los acuerdos comerciales.
	2.	Monitorear los resultados de la gestión interna de cobro en función a los niveles definidos en los acuerdos comerciales.
	3.	Detectar las posibles desviaciones de las cuentas asignadas para tomar acciones correctivas oportunas.
	4.	Tener control de todos los reclamos que ingresen por el Cliente Institucional
	5.	Elaborar documentación de soporte (adendum, convenios y anexos) a los contratos con el Cliente Institucional, así como presentaciones comerciales.
	6.	Coordinar material publicitario y su posterior envío.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Administrar la correcta facturación de los servicios.
	2.	Gestionar con áreas involucradas el desarrollo correcto de las cuentas.
	3.	Interactuar con el Socio Comercial dando retroalimentación del desarrollo del nivel de servicio.

	4.	Gestión de solución de reclamos por parte del Socio Comercial y aprobación de reembolsos.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Gestionar las aprobaciones del cliente de: script de ventas, condiciones generales de los servicios, anexos del programa de asistencia, convenio de medio de cobro, artes para publicidad, bases de datos y códigos para área de cobranza de los programas asignados en etapa de implementación	Mensual
	2.	Solicitud de elaboración de folletería y control de stock con el Cliente Institucional	Mensual
	3.	Elaborar y dar seguimiento a los compromisos de las minutas de reuniones con el Cliente Institucional	Mensual
	4.	Elaboración de guía de inicio de operaciones y Checklist de implementación	Mensual
	5.	Elaboración de Matriz Prioridades	Semanal
	6.	Elaborar el informe al Comité (resultado de ventas, cancelaciones, facturaciones, retenciones, calidad, plan de acción por cuenta/campaña asignada)	Mensual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Femenino
EDAD:	20 - 35 años	IDIOMAS:	Indistinto
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Estudios Superiores en Ingeniería Comercial, Marketing, Administración de Empresas, Ingeniería en Ventas y/o afines		
ESPECIALIDAD:	Área comercial		
CONOCIMIENTOS:	Servicio al Cliente Manejo de objeciones Gestión en Cuentas Corporativas Manejo de office Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	2 años en posiciones similares		
ESPECIFICACIONES:	Buen manejo de relaciones públicas		
RELACIONES INTERNAS:	Gerencia Comercial, Cash Management, Calidad de Servicio, Telemarketing, Auditoría de Servicio, Retención, Administración, O&M, ISO.		
RELACIONES EXTERNAS:	De acuerdo a las cuentas asignadas		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	

	Inspección	1
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	

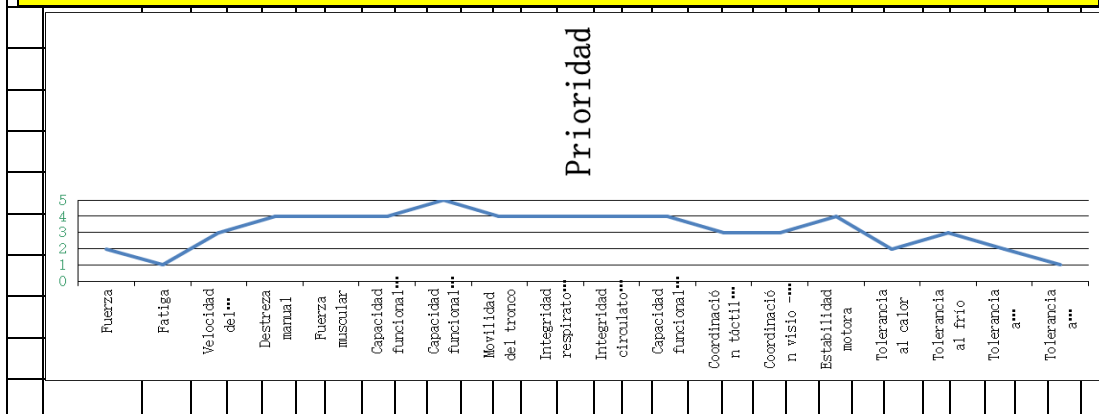
Descripción	Símbolos										Observaciones
	●	→	□	▲	◆	▼	■				
Administrar la correcta facturación de los servicios.	X										
Gestionar con áreas involucradas el desarrollo correcto de las cuentas.	X										
Interactuar con el Socio Comercial dando retroalimentación del desarrollo del nivel de servicio.	X										
Gestionar las aprobaciones del cliente.	X										
Elaborar y dar seguimiento a los compromisos.				X							
Elaborar el informe al Comité.	X										
Elaborar guía de inicio de operaciones y Check list de implementación.	X										
	Total	6		1							

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	1
	Ruido	2
	Iluminación	2
	Riesgos Eléctricos	2
	Siniestros	3
	Desastres naturales	4
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	1
	Caída de Objetos	2
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Exposición a polvos, gases, productos químicos	1
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	2
	PVD'S	3
	Dimensiones del puesto	2

Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

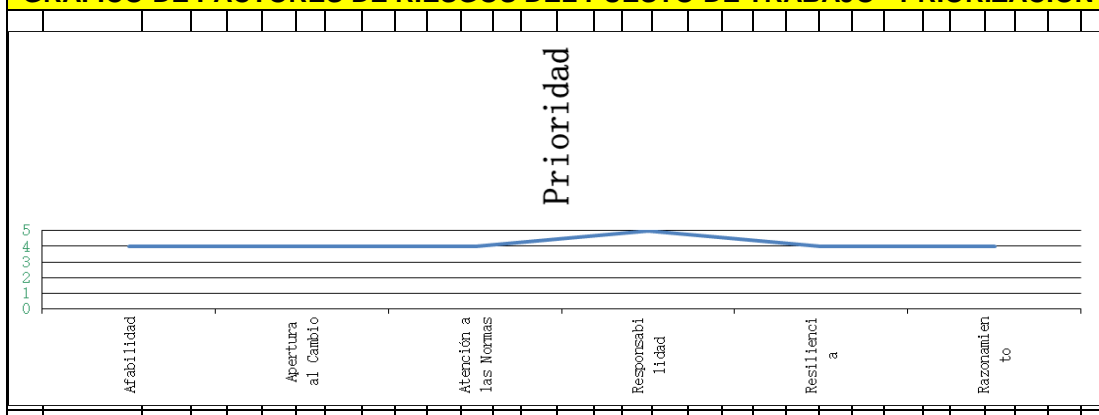
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS		PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA
Anamnesis Psicológica	x		Test de Competencias	x	Carga de trabajo	FPSICO	x
			Wunderlic 16 PF	x	Tiempo de trabajo		
			Inventario de personalidad Hare 2 IC	x	Relaciones y apoyo social		

FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Std. Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD													
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.										N° de Documento			
Recepcionista										DOC EC RH 39			
Título:										Revisión:	1		
										Hoja:	1 de 7		
										Fecha de Actualización:		20-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO													
Título del Puesto:		Recepcionista											
Reporta a:		Gerente Administrativo											
Puestos que le reportan:		Auxiliar de Servicios Varios											
Departamento / Sección:		Administración											
Ubicación:		Guayaquil – Ecuador											
Horario:		9:00 a 18:00 pm.											
Documento No. :		DOC EC RH 39											
DESCRIPCION DEL PUESTO													

MISIÓN DEL PUESTO:	Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la empresa, operando una central telefónica, atendiendo requerimientos de información y servir de apoyo a las actividades operativas de las distintas áreas.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Operar el conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.
	2.	Atender las visitas que solicitan información, dándole la orientación requerida.
	3.	Atender y dar apoyo a las áreas asignadas en sus procesos operativos.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Atender las llamadas telefónicas.
	2.	Atender y dar información a las visitas o cliente externo que llega a las instalaciones.
	3.	Registrar en la bitácora las visitas.
	4.	Administrar la caja chica.
	5.	Coordinar la entrega de correspondencia interna y externa.
	6.	Coordinar la ruta de los mensajeros.
	7.	Controlar que se realice la limpieza en las oficinas y notificar novedades.
	8.	Apoyar a las áreas en actividades operativas según requerimiento.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS	1.	Realizar y coordinar la reservación de salas.	Periodicidad
	2.	Elaborar el reporte de pago de servicios básicos y telefonía	Semanal
	3.	Liquidar el fondo de caja chica	Mensual
	4.	Coordinar la distribución de suministros de oficina.	Mensual
	5.	Realizar el inventario de bodega de suministros.	Mensual
	6.	Gestionar las reservaciones de viaje y hospedaje, aprobadas por la Gerencia General y Gerentes de área.	Cuando se requiera
	ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO		
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Femenino
EDAD:	20 - 25 años	IDIOMAS:	NA
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Cursando carrera universitaria		
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:	Equipos de oficina, herramientas de Office, Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	No indispensable		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Con todas las áreas		
RELACIONES EXTERNAS:	Ministerio de relaciones laborales, IESS, SRI, Entidades Bancarias		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.

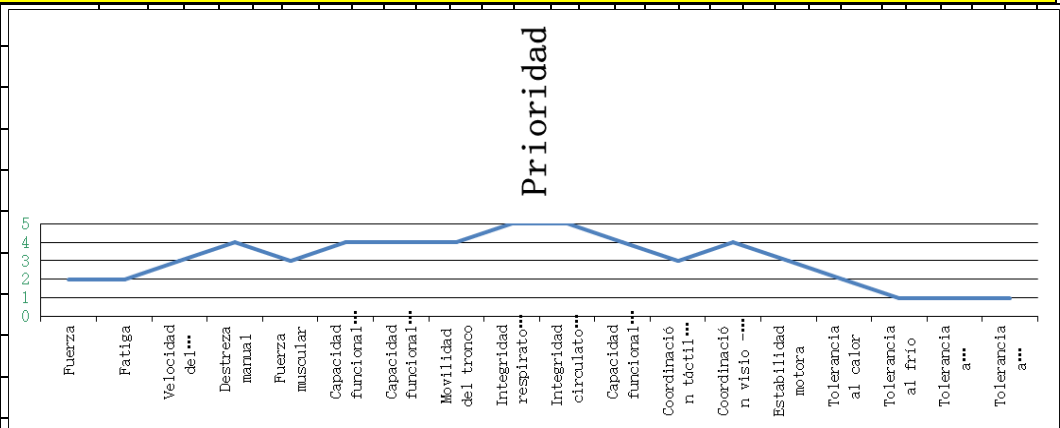
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender
	Aprendizaje continuo	Tener agilidad intelectual para aprender nuevos conceptos y tareas, mostrar entusiasmo para aprender y tomar responsabilidad adicional. Asimilar y aplicar de una manera consistente, información cuando se presente un trabajo nuevo.
	Trabajo en equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros.
	Escucha activa	Es receptivo, abierto a entender la comunicación del otro desde su punto de vista. Implica: comprenderlo, prestar atención a los pequeños detalles, mantener el compromiso, aclarar las expectativas y tener la capacidad de reconsiderar o cambiar el punto de vista propio si es válido.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

DIMENSIONES DEL PUESTO:	CONCEPTO		CANTIDAD
	Personal subordinado Directo:		1
	Personal subordinado Indirecto:		0
	Total de Personal:		0

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO		
Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	6
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	

Fatiga	2
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	3
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	5
Integridad circulatoria	5
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	4
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	1
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

EXAMENES PISICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

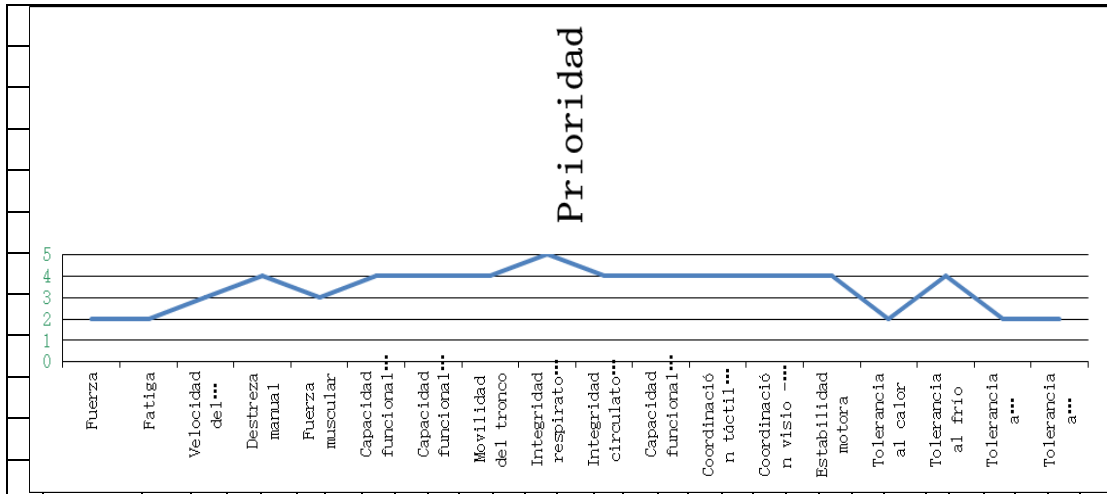
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							

		16PF Hare 2 IC	x	Relaciones y apoyo social					
FISIOLÓGICOS									
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen Físico	x	Audiometría Optometría	x x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x				
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x				
Audiometría	x	Función renal	x	VDRL	x				
		VDRL	x	HECES	x				
		HECES	x	EMO	x				
		EMO	x	Audiometría					
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiogram a	x				
				Optometría					
				RX. AP de columna lumbar	x				
				Str. Torax					
								Anamnesis Examen Físico	x
VACUNAS									
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES	
Tétano	x			H. Influenza	x				

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD					
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 84			
Título:	Agente de Calidad		Revisión: n:	7	
			Hoja:	1 de 6	
			Fecha de Actualización:		26-sep-16
IDENTIFICACION DEL PUESTO					
Título del Puesto:	Agente de Calidad				
Reporta a:	Supervisor de Capacitación				
Puestos que le reportan:	N/A				
Departamento / Sección:	Contact Center				
Ubicación:	Dependiendo del país en donde se encuentre la Filial.				
Horario:	07:00 a 15:30 / 15:30 a 24:00 (lunes a viernes)				
Documento No. :	DOC EC RH 84				
DESCRIPCION DEL PUESTO					

MISIÓN DEL PUESTO:	Validar los parámetros de calidad de Call en los servicios recibidos por los consumidores finales del Cliente en sus campañas IN y las ventas, cobranzas y demás gestiones Out realizadas por los agentes de Call Centers mediante el monitoreo de los porcentajes de llamadas indicadas en los procesos de Calidad del Cliente.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Monitoreo de las llamadas de los Agentes de los proveedores de Call Center del Cliente, pregrabadas y/o en línea para la validación de los procesos reportados.	
	2.	Detección de cuellos de botella en procesos, necesidades de capacitación, fallas de actitud y poco apego a políticas y procedimientos por parte de los operadores de call center.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Escuchar y monitorear las llamadas.	
	2.	Reportar deficiencias en la calidad de las grabaciones.	
	3.	Evaluar los parámetros de calidad en el aplicativo específico.	
	4.	Consolidar la información recopilada en monitoreos.	
	5.	Envío de retroalimentaciones.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Realizar canguro en la operación del call center.	Mensual

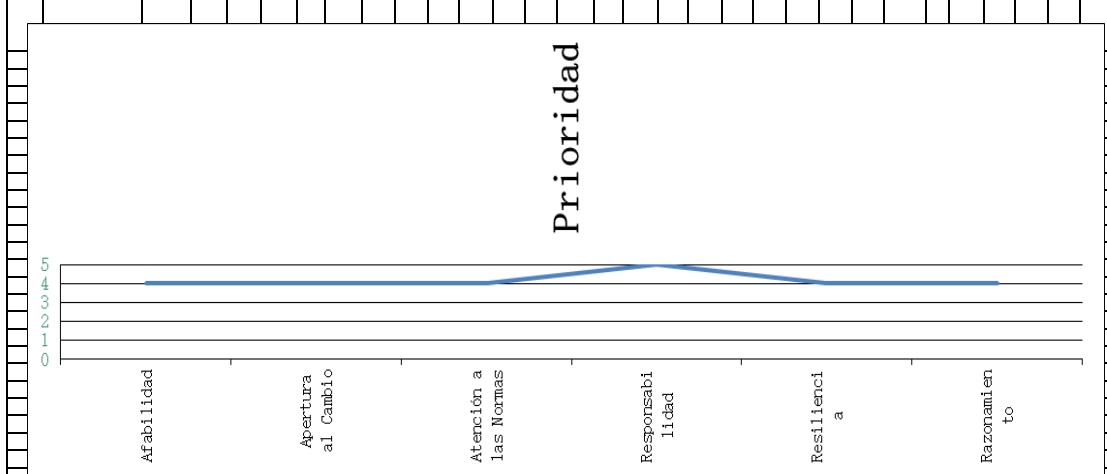
	2.	Asistir a capacitaciones y laboratorios de calibración, así como a la generación de retroalimentaciones en sitio.	Quincenal
	3.	Proponer temas de capacitaciones, talleres, y puntos de briefing para la mejora continua del Asesor o Campaña que está siendo evaluada.	Quincenal
	4.	Generar reportes, e informes de auditorías realizadas solicitada por el Cliente o Jefe Inmediato.	Semanal
	5.	Apoyar al Jefe Inmediato en toda actividad o función que se le encomiende.	Ocasional
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto		SEXO: Indistinto
EDAD:	De 22 a 35 años		IDIOMAS: N/A
DISPONIBILIDAD:	Lunes a Viernes		
ESCOLARIDAD:	Cursando carreras universitarias, no indispensable.		
ESPECIALIDAD:	Según campaña: Conocimientos tecnológicos de productos, cobranzas y de Servicio al Cliente. Facilidad de expresión de ideas oral y redacción, no indispensable.		
CONOCIMIENTOS:	Office intermedio, ortografía, redacción, herramientas tecnológicas (computadores, internet, celulares para algunas vacantes), no indispensable. Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	Mínimo 5 meses en Encuestas, Call Center o en posiciones similares. Conocimiento de la Industria Celular. No indispensable.		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Con todas las areas		
RELACIONES EXTERNAS:	Cliente.		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad		Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLÓGICOS

PSICOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	16 PF WONDERLIC IPV	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							
FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen	x	Audiometría Optometría	x x	Anamnesis Examen físico	x

Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Audiometría		físico				
Audiometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x					
Optometría	x	Función renal	x	Glicemia	x					
		VDRL	x	VDRL	x					
		HECES	x	HECES	x					
		EMO	x	EMO	x					
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x					
				Optometría						
				RX. AP de columna lumbar	x					
				Str. Torax						
VACUNAS										
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA
Tétano	x			H. Influenza	x					

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 195	
Título:	Asesor In Bound	Revisión:	7
		Hoja:	1 de 6
		Fecha de Actualización:	27-sep-16
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Asesor In Bound		
Reporta a:	Supervisor de Capacitación		
Puestos que le reportan:	Ninguno		
Departamento / Sección:	Contact Center		
Ubicación:	Dependiendo del país que se encuentre la filial		
Horario:	08:00 – 22:00 (Rotativos)		
Documento No. :	DOC EC RH 195		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Recibir llamadas, asesorar y detectar las necesidades de los clientes, de tal forma que se cumpla la satisfacción del mismo y con todos los estándares de calidad de Claro.		
FUNCIONES: (RESPONSABIL)	N° Act	Descripción	

IDADES / AUTORIDADES)	1.	Cumplir con indicadores de gestión: Tcpi, adherencia al turno, nivel de servicio y efectividad.	
	2.	Actualizarse de los procesos establecidos por el cliente.	
	3.	Garantizar la calidad de servicio en la atención telefónica de la llamada.	
	4.	Comunicar a su jefe inmediato las novedades que generen impacto en los indicadores.	
	5.	Ejecutar el feedback detectado por el área de calidad para mejoras en la gestión.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	Nº Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	Nº Act	Descripción	
	1.	Asistir al pre turno, de esta forma se garantiza la actualización en el conocimiento del producto.	
	2.	Atender los diferentes tipos de requerimientos de los clientes, ejemplo: activación y desactivación de servicio, ingresos de quejas de clientes, suspensión y reactivación de líneas, etc	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Asistir a los briefings convocados por el área de Capacitación.	Semanal
	2.	Asistir a capacitaciones de acuerdo a los cronogramas establecidos.	Mensual
	3.	Rendir la prueba de conocimiento y mantenerse en un nivel no inferior a 8,5/10.	Mensual

	4.	Cumplir como mínimo un promedio del 90% en la calidad de la llamada.	Mensual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	De 18 a 35 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:	Medio Tiempo		
ESCOLARIDAD:	Bachiller o cursando carreras Universitarias		
ESPECIALIDAD:	Marketing, Comunicación, carreras administrativas o afines, no indispensable.		
CONOCIMIENTOS:	Office Básico Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	6 meses en Atención al Cliente o Contact Center, no indispensable.		
ESPECIFICACIONES:	-		
RELACIONES INTERNAS:	Telemercadeo, Capital Humano y Calidad		
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.	
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.	
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.	
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.	
	COMPETENCIAS DEL PUESTO		DEFINICION
	Escucha Activa	Es receptivo, abierto a entender la comunicación del otro desde su punto de vista. Implica: comprenderlo, prestar atención a los pequeños detalles, mantener el compromiso, aclarar las expectativas y tener la capacidad de reconsiderar o cambiar el punto de vista propio si es válido.	

	Trabajo en Equipo	Implica establecer relaciones de cooperación, coordinación y preocupación en procura del cumplimiento de las metas comunes y objetivos propuestos, lo cual incluye las responsabilidades propias y las del resto del equipo.
	Orden y Calidad	Es la capacidad de realizar las actividades, manteniendo el orden, cuidado, calidad y exactitud en el trabajo ejecutado.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO

Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	6
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	

Descripción	Simbolos						Observaciones
Asistir a los briefings.	X						
Atender vía telefónica a los clientes	X						
Cumplir con indicadores de gestión.	X						
Gestionar llamadas entrantes.	X						
Registrar y actualizar información en el sistema.	X						
Reportar novedades de gestión.	X						
Total	6						

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad del Grado de Peligro
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	4

	Ruido	4	
	Iluminación	4	
	Riesgos Eléctricos	3	
	Siniestros	4	
	Desastres naturales	4	
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3	
	Caída de Objetos	1	
	In Itinere	3	
	Choque contra objetos inmóviles	1	
Químicos	Manejo de productos químicos	1	
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3	
Ergonómicos	Posturas forzadas	3	
	PVD'S	4	
	Dimensiones del puesto	3	
	Movimientos repetitivos	4	
	Confort térmico	3	
	Confort Acústico	4	
Psicosocial	Tiempo de trabajo	3	
	Carga de trabajo	3	
	Autonomía	3	
	Demanda sicologica	2	
	Variedad /contenido	3	
	Interés por el trabajador/compensacion	2	
	Desempeño del rol	3	
	Relaciones y apoyo social	3	
	Participación/supervision	3	

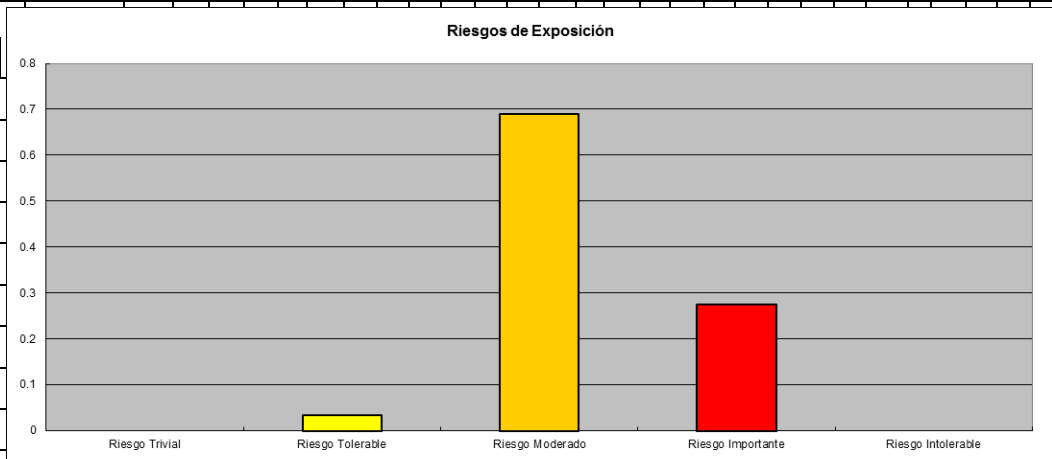
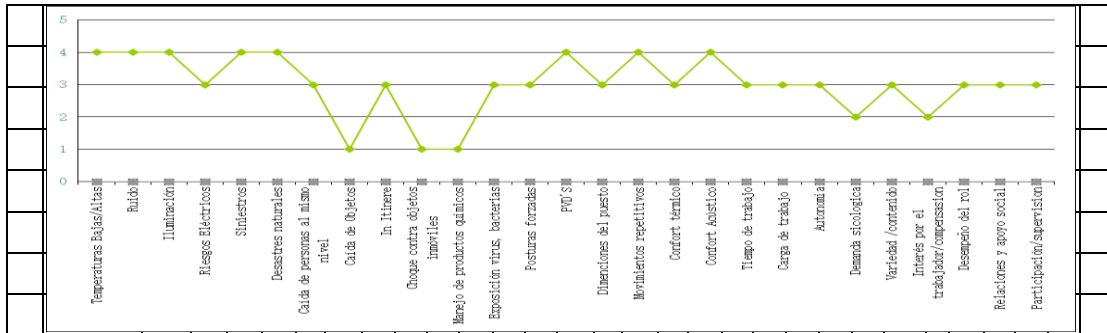


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

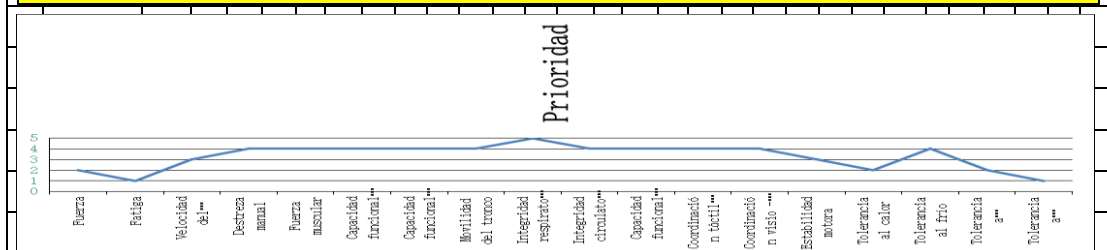
PUESTO DE TRABAJO	Botas	Gauchos	Casco	Protección ocular	Protección auditiva	Protección respiratoria	Guantes	Chaleco	Pantalón	Camisa	Calzoncillo	Botas	Guantes
													X

Solo Uso de Uniforme de Trabajo.

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2
Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	5
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	4
Coordinación visio - motora	4
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	4
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

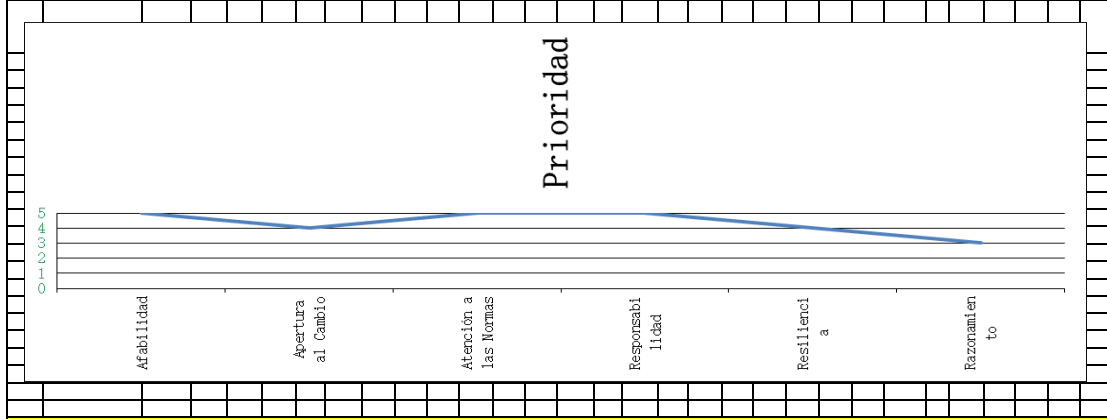
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	5
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	5
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	3

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	16 PF Wondelic	x	Carga de trabajo				FPOSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
				Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Audiometría	x	Optometría	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Audiometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
Optometría	x	Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	EMO	x						
		EMO	x	HECES	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguineo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna	x						
				Std. Torax							

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 140	
Título:	Auditor de Evaluación de Servicio	Revisión: n:	3
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	
		27-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Auditor de Evaluación de Servicio		
Reporta a:	Supervisor de Evaluación de Servicio		
Puestos que le reportan:	N/A		
Departamento / Sección:	Contact Center		
Ubicación:	Dependiendo de la filial		
Horario:	08:00 – 17:00 Lunes a Viernes		
Documento No. :	DOC EC RH 140		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Validar el cumplimiento de los estándares de calidad del procedimiento de Evaluación del Servicio de nuestros afiliados.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Dar seguimiento a la gestión de los operadores de Evaluación de Servicios	
	2.	Detectar las oportunidades de mejora de los operadores de Cabina General y Medica	
	3.	Gestionar el pago de los reembolsos de los afiliados	
	4.	Evaluar los Servicios Exequiales brindados	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	

	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS			
	N° Act	Descripción	
	1.	Gestionar el pago del reembolso de los afiliados afectados por una mala gestión	
	2.	Recibir la documentación del afiliado q solicite el reembolso	
	3.	Dar seguimiento al expediente del pago del reembolso	
	4.	Confirmar la acreditación del reembolso del Afiliado	
	5.	Revisar los expedientes exequiales y contactar al afiliado para obtener los comentarios del servicio	
	6.	Auditar la calidad de la llamada de los Auxiliares de Evaluación de Servicios	
	7.	Contabilizar y consolidar los registros evaluados de Atención telefónica evaluados por los Auxiliares de Evaluación de servicio.	
	8.	Retroalimentar sobre las mejoras de los Auxiliares de Evaluación de Servicios	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			
		Periodicidad	
	1.	Revaluar los expedientes de los Auxiliares de Evaluación de Servicios	Semanal
	2.	Armar consolidado del 10% de las llamadas de los Auxiliar de Evaluación de Servicios	Semanal
	3.	Asignación de operadores a los Auxiliar de Evaluación de Servicios	Semanal
	4.	Identificar las llamadas faltantes de los operadores asignados a los Auxiliares de Evaluación de Servicios	Semanal
	5.	Elaborar el informe con el detalle de satisfacción de los clientes por coordinador	Semanal
	6.	Dirigir las reuniones de Calibración de Criterios de Evaluación	Mensual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	22 - 30 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:	Trabajar los sábados		
ESCOLARIDAD:	Estudios Universitarios		
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:	Herramientas de Office, Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	2 años como operador de Call Center o Servicio al cliente.		

ESPECIFICACIONES:		
RELACIONES INTERNAS:	Con todas las areas de la empresa	
RELACIONES EXTERNAS:	Afiliados.	
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION
	Asertividad	Capacidad para generar confianza en las personas a través de su comportamiento comunicacional maduro debido a que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender.
	Escucha activa	Es receptivo, abierto a entender la comunicación del otro desde su punto de vista. Implica: comprenderlo, prestar atención a los pequeños detalles, mantener el compromiso, aclarar las expectativas y tener la capacidad de reconsiderar o cambiar el punto de vista propio si es válido.
	Trabajo en Equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros
Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.	
CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO		
Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad Actual	

	Operación	7
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	

Descripción	Símbolos										Observaciones
	●	→	▢	▲	◆	▼	■				
Gestionar el pago del reembolso de los afiliados afectados por una mala gestión.	X										
Recibir la documentación del afiliado que solicite el reembolso.	X										
Dar seguimiento al expediente del pago del reembolso.	X										
Retroalimentar sobre las mejoras de los Auxiliares de Evaluación de Servicios.	X										
Revaluar los expedientes de los Auxiliares de Evaluación de Servicios.	X										
Elaborar el informe con el detalle de satisfacción de los clientes por coordinador.	X										
Dirigir las reuniones de Calibración de Criterios de Evaluación.	X										
	Total	7									

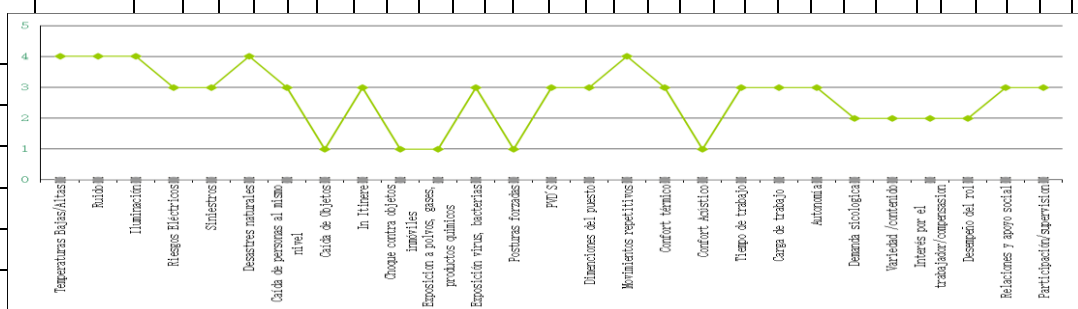
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad del Grado de Peligro
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	4
	Ruido	4
	Iluminación	4
	Riesgos Eléctricos	3
	Siniestros	3
	Desastres naturales	4

Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3
	Caída de Objetos	1
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Exposición a polvos, gases, productos químicos	1
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	1
	PVD'S	3
	Dimensiones del puesto	3
	Movimientos repetitivos	4
	Confort térmico	3
	Confort Acústico	1
Psicosocial	Tiempo de trabajo	3
	Carga de trabajo	3
	Autonomía	3
	Demanda psicológica	2
	Variedad /contenido	2
	Interés por el trabajador/compensación	2
	Desempeño del rol	2
	Relaciones y apoyo social	3
Participación/supervisión	3	

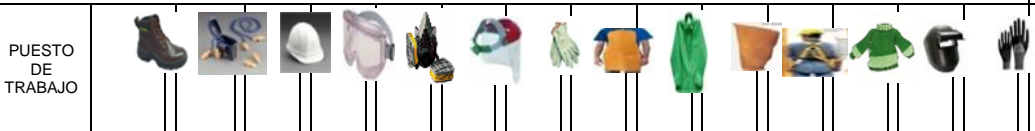


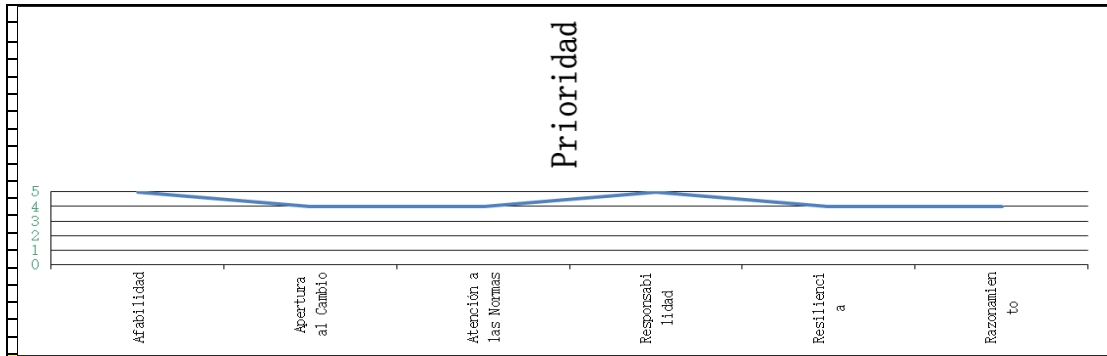
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO





EXAMENES PISICOFISIOLÓGICOS

PSICOLÓGICOS


PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16 PF IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Audiometría Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
Audiometría	x	Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrtocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Std. Torax							

VACUNAS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 30	
Título:	Auxiliar de Evaluación de Servicio	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 6
		Fecha de	

		Actualización:
		27-sep-16
IDENTIFICACION DEL PUESTO		
Título del Puesto:	Auxiliar de Evaluación de Servicio	
Reporta a:	Supervisor de Evaluación de Servicio	
Puestos que le reportan:	NA	
Departamento / Sección:	Contact Center	
Ubicación:	Dependiendo del país en donde se encuentre la Filial.	
Horario:	8:00 a 17:00 Lunes a Viernes / 07:00 a 14:00 o 14:00 a 21:00 Lunes a Viernes y 08:00 a 13:00 Sábados.	
Documento No.:	DOC EC RH 30	
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	Evaluar mediante llamadas telefónicas y auditorias de llamadas del servicio brindado a los afiliados.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1	Verificar con el cliente la calidad del servicio brindado, midiendo aspectos de tiempo de respuesta y trato del proveedor y trato del coordinador.
	2	Vigilar que se estén cumpliendo los procedimientos y políticas establecidas.
	3	Elaborar reportes de solicitudes enviadas y cartas recibidas.
	4	Velar que se esté llevando a cabo el servicio al cliente en base a las políticas y los procedimientos establecidos
	5	Realizar la evaluación telefónica de la cabina del departamento de evaluación de servicio
	6	Crear informes mensuales en cd para las cuentas que lo soliciten
	7	Reportar cualquier caso de anomalía que se detecte mediante la evaluación
	8	Participar activamente en la prevención de los riesgos Ocupacionales.
	9	Informar oportunamente a sus superiores la presencia de condiciones de trabajo que resulten peligrosas para la salud y la seguridad, realizar sugerencias y observaciones
	10	Informar inmediatamente la ocurrencia de un accidente o incidente.
11	Cumplir con las normas, reglamentos y actividades establecidas por el sistema de gestión de seguridad salud ocupacional y por la empresa para un desempeño laboral seguro y saludable.	
FUNCIONES: (RESPONSABIL	N° Act	Descripción

IDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	Nº Act	Descripción	
	1.	Realizar llamadas telefónicas a los clientes para solicitar su opinión sobre el servicio asistencial otorgado y solicitar su correo para confirmar sus comentarios sobre el servicio.	
	2.	Receptar las necesidades que pueda transmitir el cliente en relación al manejo de su consulta.	
	3.	Informar a las áreas involucradas la inconformidad de los servicios.	
	4.	Búsqueda de grabaciones y realizar la evaluación telefónica respectiva.	
	5.	Buscar la evaluación de la llamada y reporte de la misma para la retroalimentación del operador en el caso de quejas reportadas de las evaluaciones de servicio.	
	6.	Reportar al Agente de Evaluación de Servicios el total de Evaluaciones Telefónicas realizadas.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1	Informar al Supervisor sobre las solicitudes enviadas, cartas recibidas el cliente, costos errados detectados al evaluar el servicio y seguimientos de las no conformidades del mes.	Mensual
	2	Asistir a Reuniones de Calibración de Criterios de Evaluación	Mensual
	3	Apoyar al Jefe Inmediato en toda actividad o función que se le encomiende.	Ocasional
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	21 - 30 años	IDIOMA	NA

		S:	
DISPONIBILIDAD:	Trabajar los sábados		
ESCOLARIDAD:	Estudios Universitarios		
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:	Herramientas de Office, Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	2 años como operador de Call Center o Servicio al cliente.		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Gerencia de Operaciones, Supervisor de Proveedores, Team Leader, Coordinadores.		
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes y Afiliados.		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.	
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.	
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.	
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.	
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION	
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender	
	Escucha Activa	Es receptivo, abierto a entender la comunicación del otro desde su punto de vista. Implica: comprenderlo, prestar atención a los pequeños detalles, mantener el compromiso, aclarar las expectativas y tener la capacidad de reconsiderar o cambiar el punto de vista propio si es válido.	

	Trabajo en equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO

Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	5
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	1
	Proceso	

Descripción	Simbolos										Observaciones	
	●	→	▭	▭	▴	◆	▾	▭	▭	▭		
Realizar llamadas telefónicas a los clientes para solicitar su opinión sobre el servicio asistencial.	X											
Receptar las necesidades que pueda transmitir el cliente en relación al manejo de su consulta.										X		
Informar a las áreas involucradas la inconformidad de los servicios.	X											
Buscar grabaciones y realizar la evaluación telefónica respectiva.	X											
Informar al Supervisor sobre las solicitudes enviadas.	X											
Asistir a Reuniones de Calibración de Criterios de Evaluación.	X											
Total	5									1		

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	4
	Ruido	4
	Iluminación	4
	Riesgos Eléctricos	3
	Siniestros	3
	Desastres naturales	4
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3
	Caída de Objetos	1
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Manejo de productos químicos	1
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	3
	PVD'S	4
	Dimensiones del puesto	3
	Movimientos repetitivos	4
	Confort térmico	3
	Confort Acústico	4
Psicosocial	Tiempo de trabajo	3
	Carga de trabajo	3
	Autonomía	3
	Demanda sicologica	2
	Variedad /contenido	2
	Interés por el trabajador/compensacion	2
	Desempeño del rol	2
	Relaciones y apoyo social	3
Participación/supervision	3	

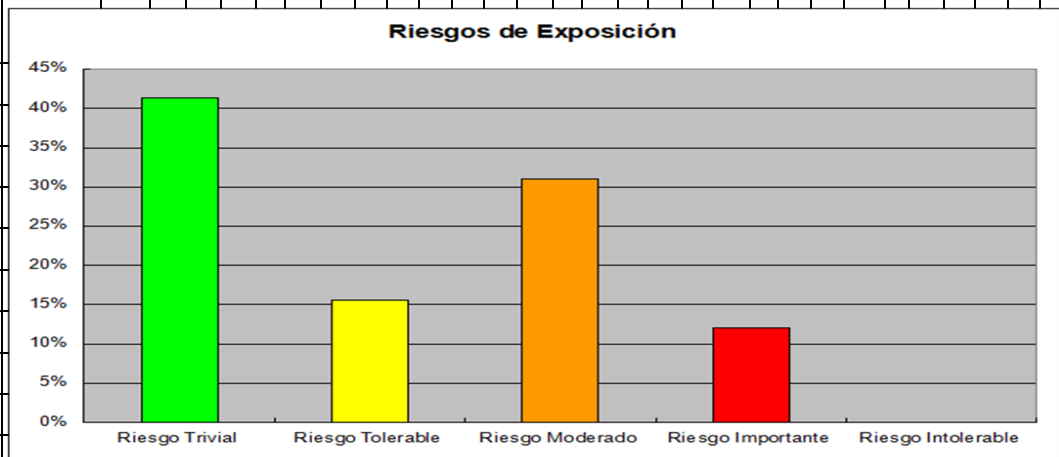
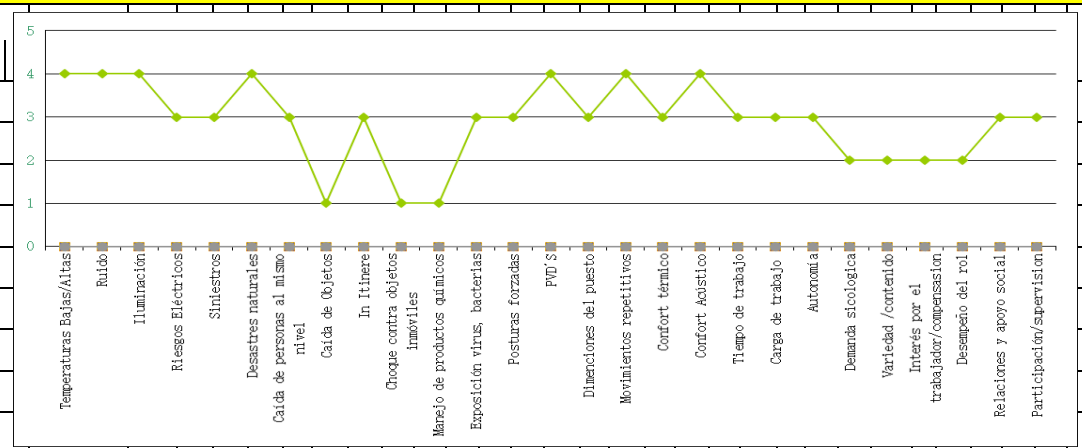


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO												
										X		

Solo Uso de Uniforme de Trabajo.

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2
Fatiga	2
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	3
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	5
Integridad circulatoria	5
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	4
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	1
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5

Resiliencia										5	
Razonamiento										3	
EXAMENES PSICOFISIOLÓGICOS											
PSICOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16PF Hare 2 IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							
FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen Físico	x	Audiometría Optometría	x	x	Anamnesis Examen Físico
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
Audiometría	x	Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		HECES	x	EMO	x						
		EMO	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Str. Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD											
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.										N° de Documento	
										DOC EC RH 31	
Título:		Ejecutivo de Telemercadeo								Revisión:	9
										Hoja:	1 de 6
										Fecha de Actualización:	
										26-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO											
Título del		Ejecutivo de Telemercadeo									

Puesto:		
Reporta a:	Supervisor de Capacitación	
Puestos que le reportan:	Ninguno	
Departamento / Sección:	Contact Center	
Ubicación:	Dependiendo del país donde se encuentre la filial	
Horario:	08:00 a 14:30 / 14:30 a 21:00	
Documento No. :	DOC EC RH 31	
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	Realizar llamadas de venta de servicios, encuestas, y bienvenidas, así como detectar las necesidades de los clientes cumpliendo con los estándares de calidad y satisfacción del cliente.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con los objetivos de tiempo de respuesta y niveles de servicio y cuotas establecidas de objetivos.
	2.	Mantener los niveles de productividad para detectar necesidades para la mejora del servicio que se proporciona.
	3.	Actualizar la información y cambios de procedimientos oportunamente.
	4.	Dar seguimiento a los procedimientos específicos de trámites y ventas para una adecuada y oportuna entrega del servicio.
	5.	Garantizar la información oportuna y veraz al cliente que conlleve a la colocación de los productos y servicios que se ofrecen vía telefónica.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	

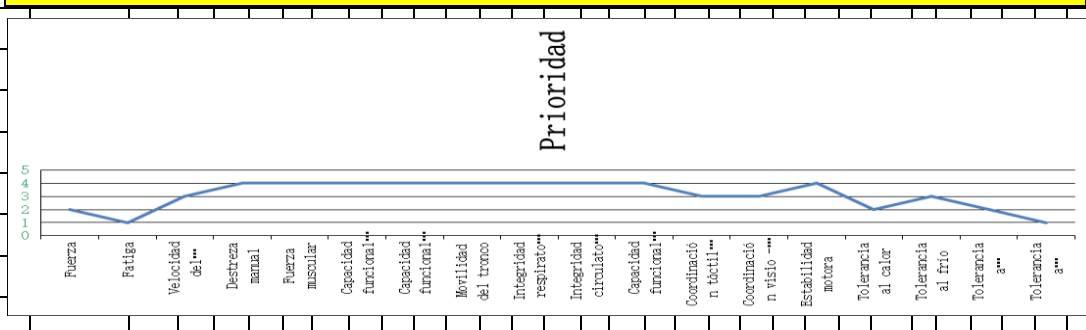
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Llamadas de: venta de servicios, encuestas y bienvenidas	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Asistir a capacitaciones y retroalimentaciones brindadas por sus jefes	Eventual
	2.	Apoyar al Jefe Inmediato en toda actividad o función que se le encomiende.	Ocasional
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	De 18 a 35 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:	Medio tiempo		
ESCOLARIDAD:	Bachiller o cursando carreras universitarias.		
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:	Office básico (Word, Excel), Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	6 meses en atención a clientes, ventas, Call Center o posiciones similares, no indispensable.		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Capital Humano		
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes Potenciales		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.

	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender.
	Escucha Activa	Es receptivo, abierto a entender la comunicación del otro desde su punto de vista. Implica: comprenderlo, prestar atención a los pequeños detalles, mantener el compromiso, aclarar las expectativas y tener la capacidad de reconsiderar o cambiar el punto de vista propio si es válido.
	Trabajo en equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO		
Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	4
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	
	Almacenamiento	
	Decisión	

Coordinación viso - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	5
Apertura al Cambio	5
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	5
Razonamiento	3

EXAMENES PISICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS						
PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	16 PF Wondelic	x	Carga de trabajo	FPSICO	x
			x	Tiempo de trabajo		
			x	Relaciones y apoyo social		

FISIOLÓGICOS					
PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x
Audiometría	x	Función renal	x	VDRL	x
		VDRL	x	HECES	x
		EMO	x	EMO	x
		HECES	x	Audiometría	
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x

				Optometría						
				RX. AP de columna lumbar	x					
				Std. Torax						
VACUNAS										
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA
Tétano	x			H. Influenza	x					

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 218	
Título:	Supervisor de Capacitación	Revisión: n:	1
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	26-sep-16
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Supervisor de Capacitación		
Reporta a:	Gerente de Contact Center		
Puestos que le reportan:	Agente de Calidad - Ejecutivo de Telemercadeo - Asesor Inbound		
Departamento / Sección:	Contact Center		
Ubicación:	En la Sucursal que se requiera.		
Horario:	09:00-18:00		
Documento No. :	DOC EC RH 218		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Coordinar, validar, y administrar la gestión integral de capacitación, asegurando los conocimientos y manteniendo calificado al personal dentro de sus funciones para atender a los clientes internos, anticipándose a sus necesidades.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Supervisar y diseñar la metodología y los procesos para las Escuelas de Entrenamiento de los aspirantes.	
	2.	Priorizar y validar la planificación, diseño y desarrollo de las capacitaciones, entrenamientos, talleres y briefings de acuerdo a las necesidades detectadas por medio de los monitoreos y pruebas de conocimiento, así como también los proyectos, aplicativos y/o procesos generados por el área.	
	3.	Realizar la retroalimentación y seguimiento general de su equipo de trabajo.	

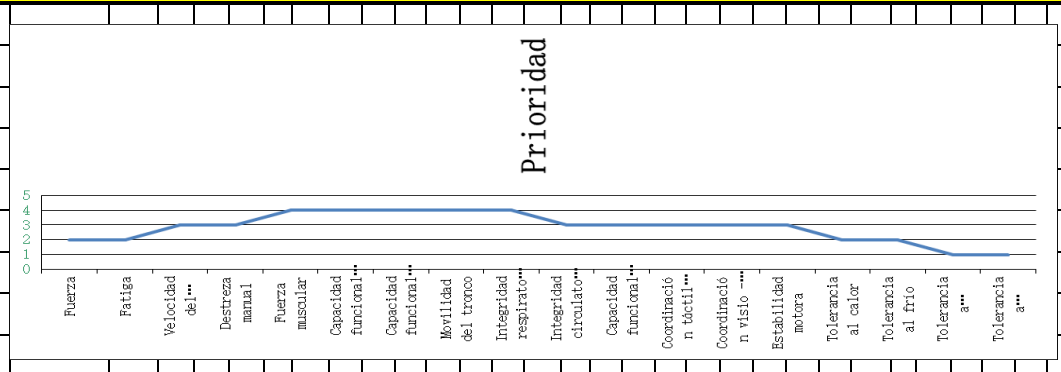
	4.	Supervisar la productividad y el desempeño general de los capacitadores.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	Nº Act	Descripción	
	1.	Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.	
	2.	Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.	
	3.	Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.	
	4.	Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.	
	5.	Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.	
	6.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	7.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	Nº Act	Descripción	
	1.	Validar las pruebas de conocimiento.	
	2.	Supervisar en sitio las capacitaciones.	
	3.	Verificar el contenido de las Presentaciones elaboradas por los capacitadores.	
	4.	Realizar acompañamientos a los Ejecutivos de Telemercadeo para identificar oportunidades de mejora.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Validar y presentar los informes generales de la gestión de capacitación.	Semanal

	2.	Asistir a reuniones de Calibración con las áreas de Telemarketing y Calidad.	Semanal	
	3.	Asistir a comités con Líderes y Supervisores para identificar puntos de mejora en la operación.	Semanal	
	4.	Velar por el Indicador de Ausentismo en los Briefings.	Semanal	
	5.	Asegurar la ejecución del programa de capacitación y entrenamiento así como el programa continuo.	Mensual	
	6.	Coordinar la implementación y réplica sobre nuevos servicios y/o productos lanzados por la compañía.	Cuando se Requiera	
	7.	Implementar Herramientas para optimizar la Gestión de Capacitación.	Cuando se Requiera	
	8.	Aprobar el diseño de formatos y plantillas para la administración eficiente de evaluaciones y resultados de la gestión de capacitación.	Cuando se Requiera	
	9.	Validar, planificar, coordinar, asignar recursos y evaluar los requerimientos de capacitación realizados por campaña de Contact Center.	Cuando se Requiera	
	10.	Determinar acciones a tomar en la gestión de capacitación ante novedades detectadas en las distintas campañas.	Cuando se Requiera	
	11.	Controlar el cumplimiento de los compromisos formalmente acordados y descritos en las actas de las reuniones de seguimiento referente a la gestión de capacitación.	Cuando se Requiera	
	12.	Controlar que la deserción de las escuelas de entrenamiento no supere los parámetros establecidos.	Cuando se Requiera	
	13.	Asistir a Reuniones con el área para el Comercial para el lanzamiento de nuevos productos y/o servicios.	Cuando se Requiera	
	14.	Otras actividades inherentes a su cargo o asignaciones de su Jefe Inmediato.	Cuando se Requiera	
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO				
ESTADO CIVIL:	Indistinto		SEXO:	Indistinto
EDAD:	25 a 35 años		IDIOMA	N/A

		S:	
DISPONIBILIDAD:	Total		
ESCOLARIDAD:	Estudios superiores en Administración o carreras afines.		
ESPECIALIDAD:	Marketing, Ventas, afines.		
CONOCIMIENTOS:	Contact Center, Técnicas de Ventas, Atención y Servicio al Cliente, Utilitarios de Office, Andragogía, Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	Mínimo dos años en Contact Center.		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Operaciones, Sistemas, Capital Humano.		
RELACIONES EXTERNAS:	No Aplica.		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.	
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.	
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.	
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.	
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION	
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido.	
	Orientación a Resultados	Agudeza para tomar decisiones comprometiéndose en un asunto o tarea, partiendo de comparaciones, estableciendo prioridades; identificando, reconociendo, buscando y coordinando todos los datos relevantes necesarios para entender y resolver un problema de tal manera que la forma pueda ser una estrategia de cambio en la dirección.	

Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	3
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	3
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	2
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

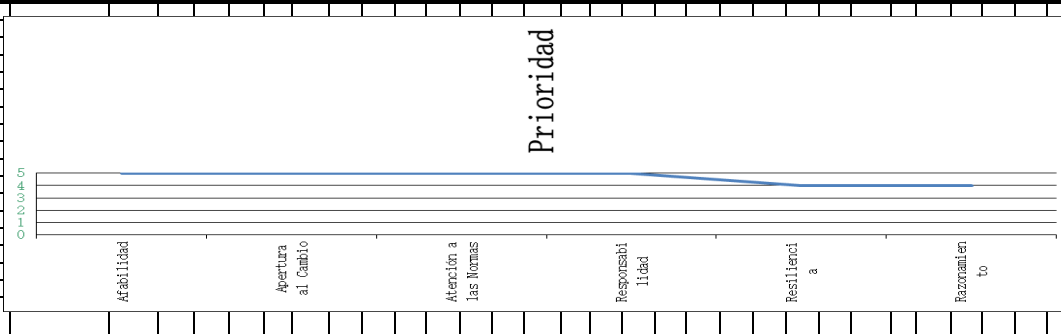
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	5
Apertura al Cambio	5
Atención a las Normas	5
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA
------------	--------	-----------	-----------	------------	--------


Anamnesis Psicológica	x	Test de supervisión y toma de decisión	x	Carga de trabajo		FPSICO	x		
		Test de competencias	x	Tiempo de trabajo					
		Wonderlic 16PF Inventario de estilos y liderazgo. Inventario de personalidad de ventas	x	Relaciones y apoyo social					

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Std. Torax	x						

VACUNAS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD							
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.						N° de Documento	
Supervisor de Evaluación del Servicio						DOC EC RH 109	
Título:						Revisión:	1
						Hoja:	1 de 7
						Fecha de Actualización:	
						27-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO							
Título del Puesto:	Supervisor de Evaluación del Servicio						

Reporta a:	Gerente de Contact Center	
Puestos que le reportan:	Auditor de Evaluación de Servicios - Auxiliar de Evaluación de Servicios	
Departamento / Sección:	Contact Center	
Ubicación:	Dependiendo del país que se encuentre la filial	
Horario:	08h00 -17h00 Lunes a Viernes	
Documento No. :	DOC EC RH 109	
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	Supervisar y controlar la correcta evaluación de los servicios brindados, detectando oportunidades de mejora en los procesos. Aportando de esta manera a la mejora de la calidad de los servicios brindados	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Supervisar la calidad y la atención de los servicios asistenciales otorgados por la empresa.
	2.	Comunicar a las Gerencia General, Gerencia Comercial, Operaciones y clientes corporativos los resultados de la calidad.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.
	2.	Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.
	3.	Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.
	4.	Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
	5.	Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
	6.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
7.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Atención de quejas y reclamos vía telefónica

	2.	Supervisar y apoyar en la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos para vigilar que exista la excelencia en la atención al cliente; en los servicios prestados.	
	3.	Revisar y aprobar los formatos de quejas enviados a los supervisores en línea	
	4.	Rechazar o confirmar las desviaciones de los proveedores y coordinadores según su justificación.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Elaborar y enviar informe de muestreo de llamadas para cliente.	Mensual
	2.	Elaborar informes de desviaciones procedentes e improcedentes a las aéreas involucradas.	Mensual
	3.	Consolidar y enviar cartas con el detalle de servicios y calificación de las asistencias a los clientes.	Mensual
	4.	Establecer registros y estadísticas por cuenta, para determinar la calidad del servicio otorgado.	Mensual
	5.	Elaborar informe de resultados del servicio para las áreas involucradas	Mensual
	6.	Elaborar el reporte de novedades de los Auxiliares de Evaluación de Servicios	Mensual
	7.	Asistir a reuniones para el monitoreo de las acciones de mejora y de los planes de acción previamente establecidos	Semanal
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	23 - 30 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Cursando carreras universitarias		
ESPECIALIDAD:	Carreras Administrativas o afines		
CONOCIMIENTOS:	Excel, ISO, Manejo de personal, Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	2 años como operador de call center, coordinador de servicios y atención al cliente		
ESPECIFICACIONES:			

RELACIONES INTERNAS:	Con todas las areas	
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes Institucionales y Afiliados.	
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION
	Trabajo en Equipo	Lograr sinergia entre los colaboradores del equipo. Potencializar los talentos de cada miembro a través de una constante identificación y retroalimentación de las fortalezas y debilidades detectadas
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido.
	Liderazgo	Capacidad para dirigir y gestionar personas eficazmente, aplicando cualidades de escucha activa, y asertividad, siendo capaz de influir en su equipo de trabajo y de delegar responsabilidades en ellos que permitan lograr la consecución de objetivos acordes a la misión y visión de la empresa.
	Orientación a Resultados	Capacidad para orientar a su equipo a la obtención de los resultados requeridos por el cliente y a superar sus expectativas proporcionando continuamente valor agregado en su gestión.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO												
Diagrama N°1		Resumen										
Proceso:	Actividad	Actual										
	Operación	4										
Actividad:	Transporte											
	Espera											
	Inspección	2										
	Almacenamiento											
	Decisión											
	Recepción											
	Proceso											
Descripción		Simbolos										
Revisar y aprobar los formatos de quejas enviados a los supervisores en línea.		X										
Rechazar o confirmar las desviaciones de los proveedores y coordinadores según su justificación.		X										
Elaborar y enviar informe de muestreo de llamadas para cliente.		X										
Elaborar informes de desviaciones.		X										
Establecer registros y estadísticas por cuenta		X										
Elaborar informe de resultados del servicio para las áreas involucradas.		X										
Total		4 2										
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO												
Riesgos	Factores de Riesgos		Prioridad del Grado de Peligro									
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas		4									
	Ruido		4									
	Iluminación		4									
	Riesgos Eléctricos		3									
	Siniestros		3									

		Desastres naturales	4	
	Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3	
		Caída de Objetos	1	
		In Itinere	3	
		Choque contra objetos inmóviles	1	
		Químicos	Exposición a polvos, gases, productos químicos	1
	Biológicos	Exposición virus, bacterias	3	
	Ergonómicos	Posturas forzadas	1	
		PVD'S	3	
		Dimensiones del puesto	3	
		Movimientos repetitivos	4	
		Confort térmico	3	
		Confort Acústico	1	
	Psicosocial	Tiempo de trabajo	3	
		Carga de trabajo	3	
		Autonomía	3	
		Demanda psicológica	2	
		Variedad /contenido	2	
		Interés por el trabajador/compensación	2	
		Desempeño del rol	2	
		Relaciones y apoyo social	3	
		Participación/supervisión	3	

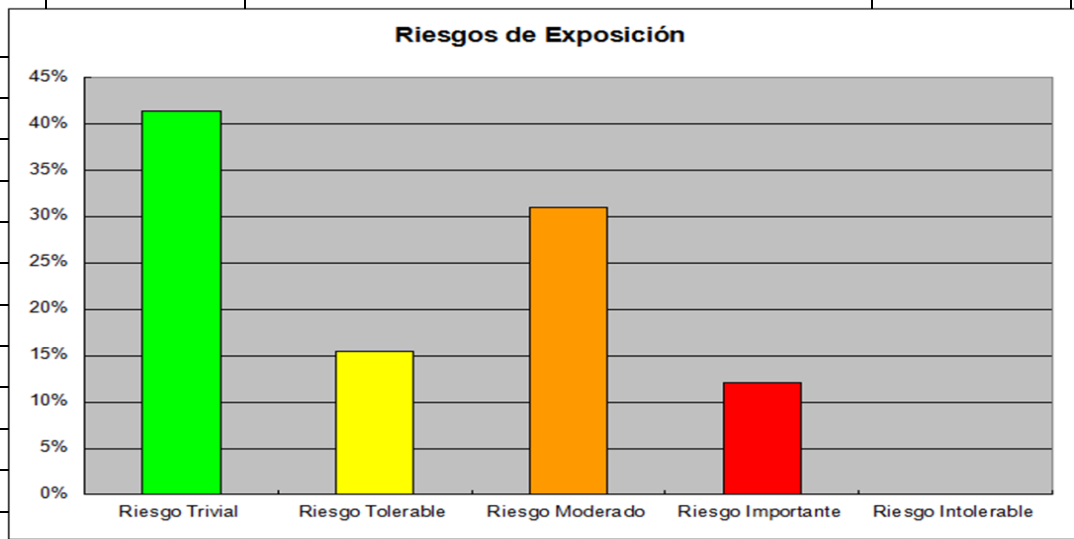
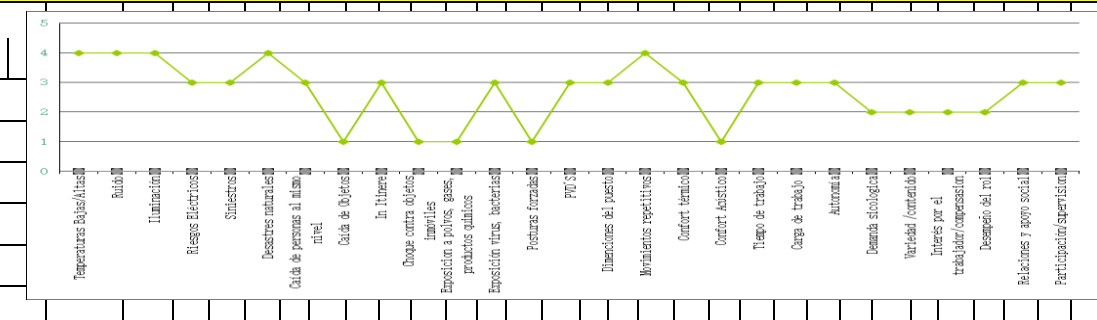


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

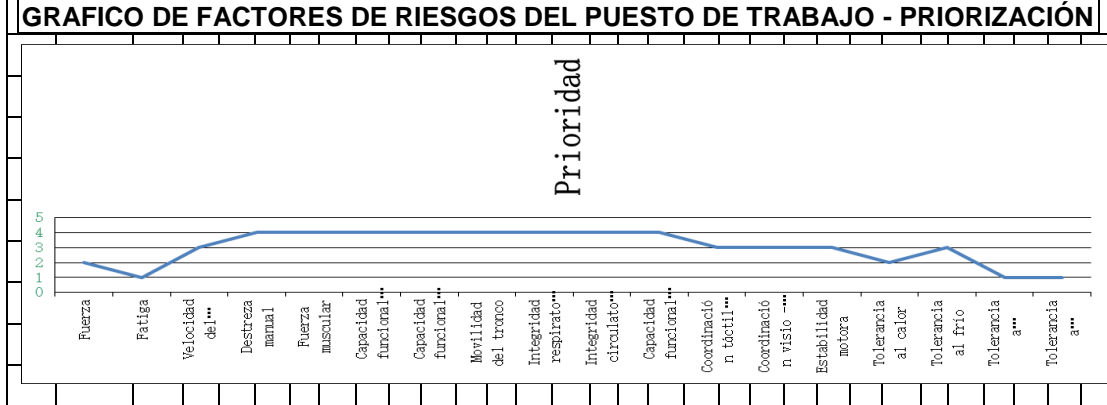


EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO														
EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO														
PUESTO DE TRABAJO														
												X		
<i>Solo Uso de Uniforme de Trabajo.</i>														

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2
Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	5
Atención a las Normas	5

Responsabilidad										5	
Resiliencia										4	
Razonamiento										5	
EXAMENES PISICOFISIOLÓGICOS											
PSICOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de supervisión Test de competencias Wonderlic 16PF Inventario de estilos Hare 2 IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							
FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Optometria	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		HECES	x	EMO	x						
		EMO	x	Audiometría							
		Grupo sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Str.Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD										 SERVIASISTENCIA	
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.										N° de Documento	
Asistente de Nómina										DOC EC RH 126	
Título:										Revisión:	1
										Hoja:	1 de 7
										Fecha de Actualización:	
										16-0916	

IDENTIFICACION DEL PUESTO		
Título del Puesto:	Asistente de Nómina	
Reporta a:	Gerente de Capital Humano	
Puestos que le reportan:	Auxiliar de Archivo	
Departamento / Sección:	Capital Humano	
Ubicación:	Dependiendo del país en donde se encuentre la Filial.	
Horario:	09h00 a 18h00 Lunes a viernes	
Documento No. :	DOC EC RH 126	
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	Cumplir las disposiciones legales frente a los entes reguladores (MRL, IESS) en lo que competen al pago de las remuneraciones y sus adicionales, así como liquidaciones de haberes al personal saliente de acuerdo a lo estipulado en el Código Laboral y a la política interna de pago.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Procesar la información y/o novedades reportadas de todas las áreas para la elaboración de la nómina en los tiempos establecidos por la organización.
	2.	Proyectar gastos por salida de personal (despidos).
	3.	Conciliar y solicitar pago planillas del IESS.
	4.	Mantener el control de la salida del personal, reportadas en toda la organización.
	5.	Mantener actualizada la base de datos del sistema con todo lo referente a sueldos.
	6.	Verificar el ingreso del personal nuevo en el Sistema ALIX.
	7.	Calcular, pagar y legalizar los beneficios sociales: Décimo tercero, Décimo Cuarto, Utilidades y Salario Digno.
	8.	Calcular impuesto a la renta del personal en relación de dependencia.
	9.	Gestionar la emisión de formulario 107 de todo el personal de la organización (activos y pasivos) y se proporciona información al área financiera para la debida declaración.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	

	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Atender requerimientos del personal.	
	2.	Comunicar a Sistemas el ingreso de nuevo personal para la asignación de accesos a los distintos sistemas operativos según el perfil del cargo.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Subir solicitud de tarjetas a la plataforma del Banco Guayaquil para la apertura de cuentas. (Personal nuevo y reposiciones).	Semanal
	2.	Solicitar autorización de las gerencias respectivas para la apertura de las cuentas.	Semanal
	3.	Solicitar novedades a los responsable de área.	Mensual
	4.	Verificar resultados autorizados de indicadores para el pago de bonificaciones del personal administrativo.	Mensual
	5.	Validar novedades reportadas por las áreas para el debido pago de comisiones, bonificaciones y horas extras del personal operativo.	Mensual
	6.	Enviar comprobantes de pagos al área Financiera (aportaciones, fondos de reserva, préstamos quirografarios, préstamos hipotecarios).	Mensual
	7.	Enviar reporte de personal cesante para la inhabilitación de usuarios en los diferentes sistemas.	Mensual
	8.	Calcular gastos de liquidación con rubros de despido.	Cuando se requiera
	9.	Comunicar la salida del personal a las áreas involucradas, en los casos de renuncia voluntaria.	Cuando se requiera
	10.	Consolidar información para el pago de los beneficios de Ley, utilidades y salario digno.	Anual
	11.	Validar reporte de cargas para pago de utilidades	Anual
	12.	Generar archivos bancarios para el respectivo pago de los beneficios de Ley, utilidades y salario digno, solicitando la autorización de las Gerencias involucradas.	Anual
	13.	Legalizar las actas de los beneficios sociales y utilidades en la respectiva entidad de control.	Trimestral
14.	Consolidar información de todos los ingresos para la declaración y emisión del formulario 107.	Anual	

	15.	Apoyar en diferentes tareas al área de Capital Humano.	Cuando se requiera
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	No especificado		SEXO: Indistinto
EDAD:	De 22 a 30 años		IDIOMAS:
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Egresado o cursando últimos años en carreras Administrativas o afines		
ESPECIALIDAD:	Contador Público Autorizado (CPA)		
CONOCIMIENTOS:	Actualización en proceso de cálculo de beneficios sociales Manejo de Excel intermedio- avanzado Conocimiento de leyes laborales Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	2 años en posiciones similares		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Con todas las áreas		
RELACIONES EXTERNAS:	Ministerio de relaciones laborales, IESS, SRI, Entidades Bancarias		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad		Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad		Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO		DEFINICION
	Orientación a Resultados		Es la capacidad de encaminar todos los actos y comportamientos a la consecución de las metas, objetivos y resultados, tanto organizacionales y del puesto, mediante la efectiva administración de los recursos y cumplimiento de estándares de calidad establecidos.

	Capacidad de análisis y síntesis	Capacidad de identificar elementos que permitan el entendimiento completo de diversas situaciones, así como también el nivel de importancia y consecuencia de las mismas. Habilidad para describir, simplificar y organizar los elementos de una información.
	Manejo de información	Es la capacidad para realizar el levantamiento, búsqueda y selección de información, proveniente de distintas fuentes, para su correspondiente administración.
	Gestión documental	Es la capacidad de administrar y valorar documentos, siguiendo normas y utilizando prácticas eficientes que permitan la organización y el acceso a los mismos.
	Orden y Calidad	Es la capacidad de realizar las actividades, manteniendo el orden, cuidado, calidad y exactitud en el trabajo ejecutado.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

DIMENSIONES DEL PUESTO:	CONCEPTO		CANTIDAD
	Personal subordinado Directo:		1
	Personal subordinado Indirecto:		0
	Total de Personal:		0

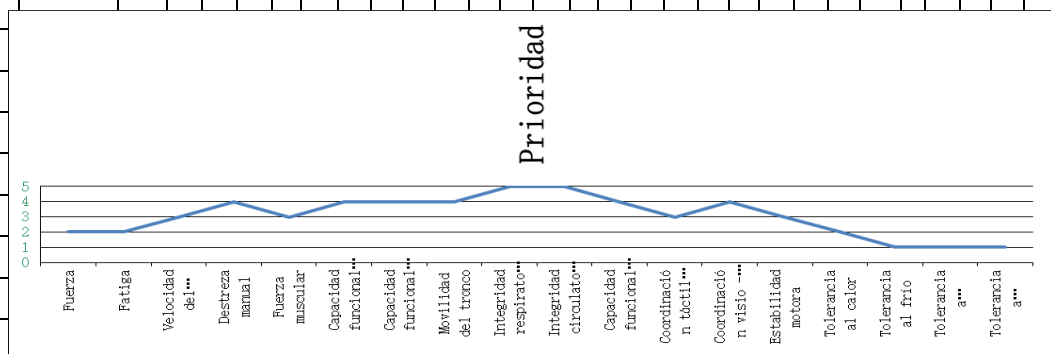
CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO

Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	6
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	2
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	2

Descripción	Simbolos							Observaciones
Calcular gastos de liquidación.	X							
Comunicar a Sistemas el ingreso de nuevo personal.								X
Comunicar la salida del personal a las áreas involucradas.								X

Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	4
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	1
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

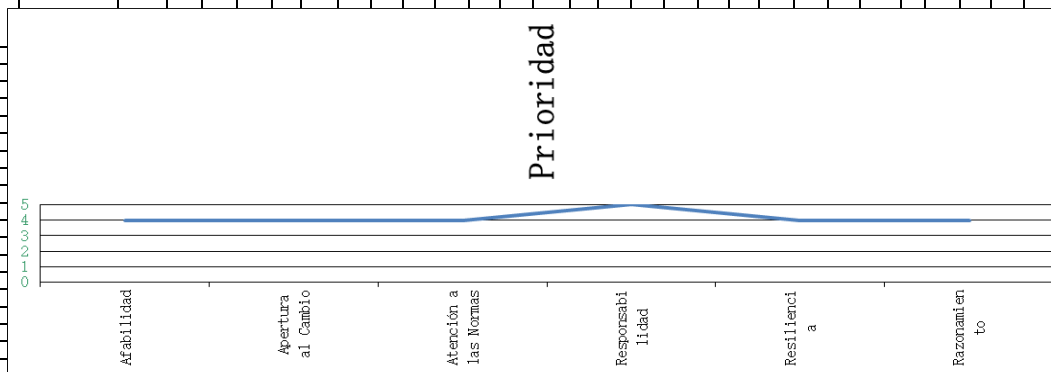
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS		PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16PF Hare 2 IC	x	Carga de trabajo		FPSICO	x
			x	Tiempo de trabajo			
			x	Relaciones y apoyo social			

FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen Físico	x	Audiometría Optometría	x	x	Anamnesis Examen Físico
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		HECES	x	EMO	x						
		EMO	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Std. Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD													
													
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.													
								N° de Documento		DOC EC RH 223			
Título:		Auxiliar de Archivo								Revisión:	1	Hoja:	1 de 7
										Fecha de Actualización:		16-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO													
Título del Puesto:		Auxiliar de Archivo											
Reporta a:		Asistente de Nomina											
Puestos que le reportan:		Ninguno											
Departamento / Sección:		Capital Humano											
Ubicación:		Dependiendo del país en donde se encuentre la Filial.											
Horario:		9:00 a 18:00											
Documento No.:		DOC EC RH 223											
DESCRIPCION DEL PUESTO													

MISIÓN DEL PUESTO:	Responsable por mantener actualizado el archivo activo de documentación		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Responsable de controlar, archivar y digitalizar la documentación entregada por el Asistente de Nómina	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Mantener organizado y actualizado el archivo de documentos del área.	
	2.	Revisión y archivo de los documentos digitales y físicos.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Brindar apoyo en requerimientos solicitados al área	Eventual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	20 - 35 años	IDIOMAS:	Indistinto
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Bachiller, con estudios universitarios en carreras administrativas CPA, afines.		

ESPECIALIDAD :		
CONOCIMIENTOS:	Manejo de Office, Conocimientos Básicos de SSO.	
EXPERIENCIA:	Mínimo 1 año en posiciones similares	
ESPECIFICACIONES:		
RELACIONES INTERNAS:	Con todas las áreas	
RELACIONES EXTERNAS:	Ninguna	
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender.
	Trabajo en equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros.
	Aprendizaje continuo	Tener agilidad intelectual para aprender nuevos conceptos y tareas, mostrar entusiasmo para aprender y tomar responsabilidad adicional. Asimilar y aplicar de una manera consistente, información cuando se presente un trabajo nuevo
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO		

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	3
	Ruido	2
	Iluminación	4
	Riesgos Eléctricos	3
	Siniestros	3
	Desastres naturales	4
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	2
	Caída de Objetos	3
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Exposicion a polvos, gases, productos quimicos	1
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	4
	PVD'S	4
	Dimenciones del puesto	4
	Movimientos repetitivos	4
	Confort térmico	4
	Confort Acústico	3
Psicosocial	Tiempo de trabajo	1
	Carga de trabajo	1
	Autonomía	1
	Demanda sicologica	1
	Variedad /contenido	1
	Interés por el trabajador/compensacion	1
	Desempeño del rol	1
	Relaciones y apoyo social	2
Participación/supervision	1	

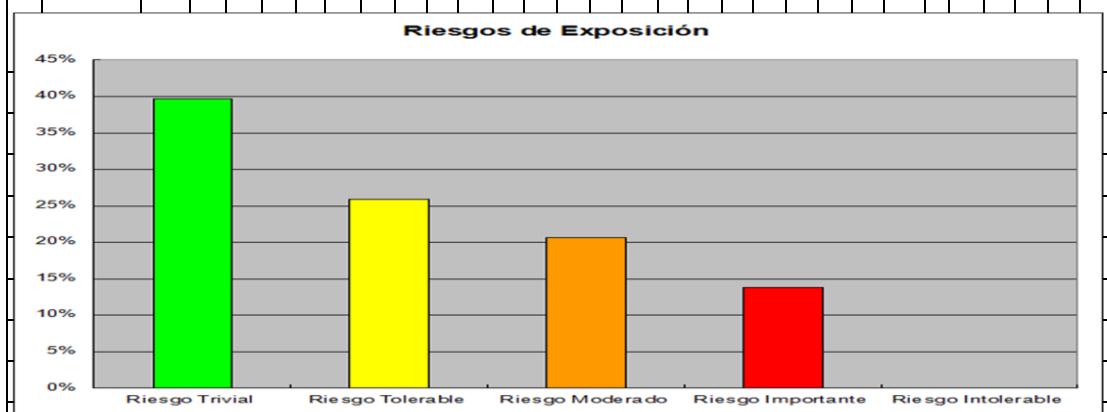
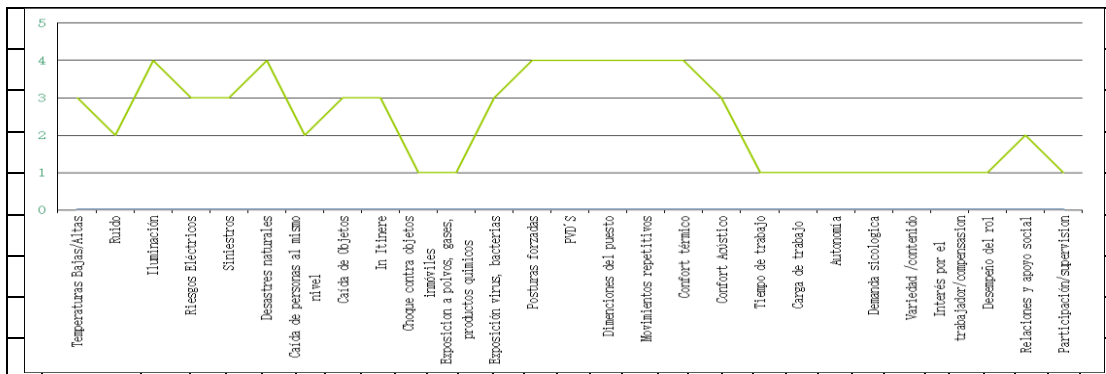


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO	
PUESTO DE TRABAJO	
Uso de uniforme	

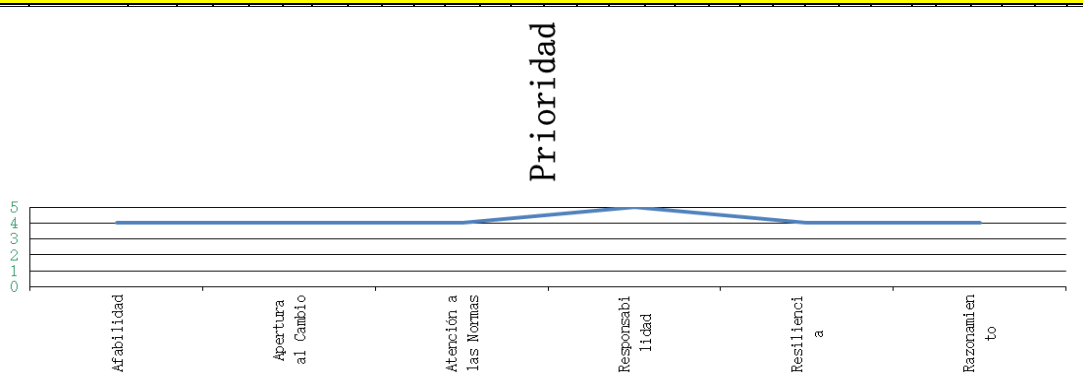
EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2
Fatiga	2
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	3
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	5
Integridad circulatoria	5
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	4
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	1
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLÓGICOS

PSICOLÓGICOS


PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16PF Hare 2 IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen Físico	x	Audiometría Optometría	x	x	Anamnesis Examen Físico
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		HECES	x	EMO	x						
		EMO	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Str. Torax							

VACUNAS

PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA
------------	--------	-----------	-----------	------------	--------

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 155	
Título:	Médico Ocupacional	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 7

		Fecha de Actualización: 17-sep-16
IDENTIFICACION DEL PUESTO		
Título del Puesto:	Médico Ocupacional	
Reporta a:	Gerente de Capital Humano	
Puestos que le reportan:	NA	
Departamento / Sección:	Capital Humano	
Ubicación:	Dependiendo del país en donde se encuentre la Filial.	
Horario:	09H00 a 18H00 Lunes a viernes	
Documento No. :	DOC EC RH 155	
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	Mantener el Sistema de Salud Ocupacional y Preventiva dentro del marco de las Leyes Laborales, Seguridad Social, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y bajo las políticas de la Organización.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Mantener el Sistema de Salud Ocupacional y Preventiva.
	2.	Participar en el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, en la investigación de los accidentes de trabajo.
	3.	Investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la organización.
	4.	Preparar programas de orientación y capacitación para la prevención de enfermedades profesionales.
	5.	Organizar programas de educación para la salud destinados a prevenir la salud y seguridad en el trabajo.
	6.	Mantener actualizados los registros médicos del personal que sirve como base para el plan de vigilancia anual.
	7.	Participar en el Comité y Subcomités de Seguridad y Salud Ocupacional para aportar criterios en una toma de decisión desde el punto de vista médico según sea requerido.
	8.	Brindar atención médica al personal de la organización salvaguardando su bienestar tanto físico como mental.
	9.	Administrar y controlar el stock de suministros médicos.
	10.	Cumplir con el plan de vigilancia anual según los índices de patología laboral.
11.	Asegurar que el personal que ingresa esté apto para laborar.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES)	N° Act	Descripción

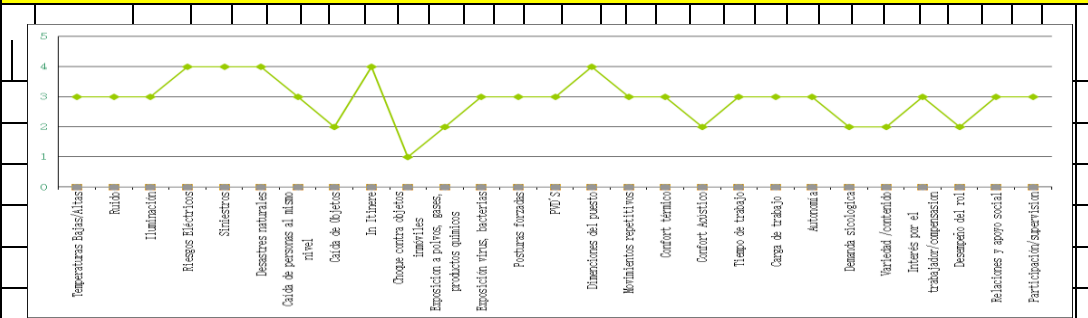
DADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	1.	Prevenir y fomentar la salud de sus trabajadores dentro de los locales laborales, evitando los daños que pudieren ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo y viceversa.	
	2.	Elaborar la propuesta de los programas de seguridad y salud en el trabajo enmarcados en la política empresarial de seguridad y salud en el trabajo.	
	3.	Observar los factores del medio ambiente de trabajo y de las prácticas de trabajo que puedan afectar a la salud de los trabajadores, incluidos los comedores, alojamientos y las instalaciones sanitarias, cuando estas facilidades sean proporcionadas por el empleador.	
	4.	Planificar y organizar el trabajo, incluyendo el diseño de los lugares de trabajo, sobre la selección, el mantenimiento y el estado de la maquinaria y de los equipos, y sobre las sustancias utilizadas en el trabajo.	
	5.	Vigilar la salud de los trabajadores en relación con el trabajo que desempeñan.	
	6.	Organizar las áreas de primeros auxilios y atención de emergencias.	
	7.	Participar en el análisis de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, así como de las producidas por el desempeño del trabajo.	
	8.	Mantener los registros y estadísticas relativos a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.	
	9.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	Nº Act	Descripción	
	1.	Realizar la apertura de la ficha médica ocupacional al personal que ingresa.	
	2.	Realiza la ficha médica post-ocupacional al personal que se desvincula de la organización.	
	3.	Validar los certificados por descanso médicos particulares hasta por 3 días, extender los certificados médicos respectivos inherentes a su atención médica.	
	4.	Brindar la atención médico-quirúrgica de nivel primario y de urgencia.	
	5.	Entregar dosis mínima de medicina de acuerdo al diagnóstico y realizar el registro correspondiente en el control de suministros médicos.	
	6.	Mantener registros de las atenciones médicas brindadas.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Inspeccionar los centros de trabajos orientado a la investigación de enfermedades ocupacionales	Semanal
	2.	Integrar el Comité de Seguridad y Salud con voz y sin voto.	Mensual
	3.	Elaborar estadísticas de ausentismo al trabajo, por motivos de enfermedad común, profesional, accidentes morbilidad laboral u otros motivos y sugerir medidas para evitar estos riesgos	Mensual

	4.	Controlar el stock mínimo de medicinas para realizar el requerimiento	Mensual
	5.	Cumplir con la entrega de los índices de morbilidad	Mensual
	6.	Cumplir con la envío al IESS del informe de morbilidad	Semestral
	7.	Organizar con entidades externas la realización de los exámenes médicos preventivos de seguimiento y vigilancia de la salud de todos los empleados cumpliendo la normativa con el IESS.	Añual
	8.	Coordinar el proceso de vacunación a los empleados focalizados en epidemias, para mantener el nivel de inmunidad.	Añual
	9.	Participar en la elaboración del presupuesto anual del área médica.	Añual
	10.	Elaborar el plan de vigilancia de la salud	Añual
	11.	Hacer seguimiento a pacientes con posible DX de enfermedad laboral.	Cuando se requiera
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto		SEXO: Indistinto
EDAD:	28 años en adelante		IDIOMAS: NA
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Médico		
ESPECIALIDAD:	Preferible con Diplomado o Maestría en Seguridad, Higiene Industrial y Salud ocupacional.		
CONOCIMIENTOS:	Seguridad Social, Programas de Bienestar Social, Salud Ocupacional. Manejo de Excel intermedio – avanzado Conocimiento de elaboración de presupuestos y planes de trabajo Conocimientos del Sistema de Gestión de SSO		
EXPERIENCIA:	Mínima 3 años en cargo similares en empresas de Servicios o Industriales.		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Departamento de Calidad, Supervisor de cuentas especiales, Coordinadores de Servicios, colaboradores de la compañía.		
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes, afiliados.		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.

Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3
	Caída de Objetos	2
	In Itinere	4
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Exposición a polvos, gases, productos químicos	2
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	3
	PVD'S	3
	Dimensiones del puesto	4
	Movimientos repetitivos	3
	Confort térmico	3
	Confort Acústico	2
Psicosocial	Tiempo de trabajo	3
	Carga de trabajo	3
	Autonomía	3
	Demanda psicológica	2
	Variedad /contenido	2
	Interés por el trabajador/compensación	3
	Desempeño del rol	2
	Relaciones y apoyo social	3
Participación/supervisión	3	

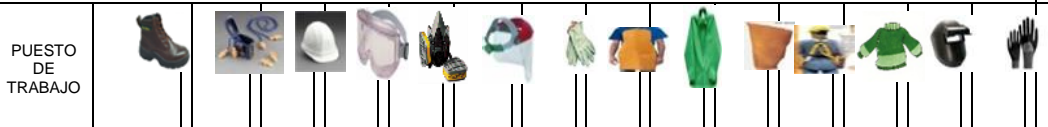


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO











PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16 PF IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							
FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Str. Torax							











SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.			
Título:	Trabajadora Social	Revisión :	1
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	
		16-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Trabajadora Social		
Reporta a:	Gerente de Capital Humano		
Puestos que le reportan:	Ninguno		
Departamento / Sección:	Capital Humano		
Ubicación:	Dependiendo del país en donde se encuentre la Filial.		
Horario:	09h00 a 18h00 Lunes a viernes		
Documento No. :	DOC EC RH 151		
DESCRIPCION DEL PUESTO			

MISIÓN DEL PUESTO:	Atender las necesidades del personal para su bienestar, conforme a la normativa del Seguro Social, Código de Trabajo, políticas y procedimientos de la Organización.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	Nº Act	Descripción
	1.	Asesorar al personal de la organización en todo lo relacionado a derechos de los colaboradores con respecto a la normativa del IESS, Código de trabajo y riesgos de trabajo así como los beneficios de la organización.
	2.	Coordinar la dotación de uniformes y credenciales a todo el personal de la organización de acuerdo a la política de bienestar social.
	3.	Administrar la asignación del seguro privado.
	4.	Determinar la validez de los certificados médicos presentados de acuerdo al reglamento interno de la organización.
	5.	Reclutar y gestionar la asignación de practicantes dentro de la organización.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	Nº Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
ACTIVIDADES DIARIAS	Nº Act	Descripción
	1.	Asesorar al personal en servicios relacionados con la seguridad social y beneficios que la organización otorga.
	2.	Realizar seguimiento del personal con ausentismos prolongados, recurrentes y/o abandonos en el trabajo.
	3.	Recibir y revisar la validez de los certificados médicos por enfermedad y/o accidente en el sistema Alix, de acuerdo a la normativa del reglamento interno.
	4.	Recibir los uniformes y diademas del personal desvinculado, solicitando la firma del acta de entrega.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Participar en el programa de inducción al personal nuevo, impartir charlas al personal en temas de seguridad social.	Semanal
	2.	Coordinar la entrega de credenciales de todo el personal.	Semanal
	3.	Inspeccionar los centros de trabajos orientado a la investigación de enfermedades ocupacionales.	Semanal
	4.	Elaborar el reporte de entrega de activos (renuncias, uniforme, credencial y diadema)	Semanal
	5.	Mantener un reporte actualizado del número de hijos y edad de mismos, de todos los colaboradores de la organización.	Mensual
	6.	Integrar el Comité de Seguridad y Salud con voz y sin voto.	Mensual
	7.	Identificar el personal vulnerable en una situación de emergencia que se encuentra dentro de la organización.	Mensual
	8.	Informar los índices de ausentismos por certificados médicos.	Mensual
	9.	Actualizar los cambios en listado vigente de colaboradores que poseen el beneficio de seguro privado.	Mensual
	10.	Visitar entidades autorizadas por el Ministerio u otro organismo que disponga de una base de datos de personal con discapacidad, de la misma manera identificar si dentro del personal existe alguna discapacidad no registrada, incentivando al personal a referir personas con capacidades especiales que puedan laborar dentro de la organización.	Mensual
	11.	Realizar visitas domiciliarias u hospitalarias en caso de descansos por hospitalización de hijos, maternidad del personal administrativo y situaciones catastróficas del personal en general.	Cuando se requiera
	12.	Atender presencialmente en coordinación con la familia y empresa en casos de fallecimiento por cualquier causa de colaboradores de la empresa.	Cuando se requiera
	13.	Realizar la toma de huellas a los colaboradores	Cuando se requiera
	14.	Apoyar en actividades de bienestar social para los empleados	Cuando se requiera
	15.	Gestionar la entrega de préstamos al personal.	Cuando se requiera
16.	Apoyar en diferentes tareas al área de Capital Humano.	Cuando se requiera	

	17.	Coordinar la toma de medidas y entrega de los uniformes del personal del Grupo.	Cuando se requiera
	18.	Reportar al IESS accidentes de trabajo y asesoramiento al colaborador sobre el trámite correspondiente.	Cuando se requiera
	19.	Trasladarse junto al colaborador y asegurar la atención médica en clínicas de convenio con el IESS, en los casos de accidente de trabajo o emergencia por enfermedad presentadas en horas laborables.	Cuando se requiera
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	No especificado		SEXO: Indistinto
EDAD:	28 años en adelante		IDIOMAS: NA
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Título de Licenciatura de Trabajo Social		
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:	Manejo Excel básico Conocimientos Básicos de SSO (Seguridad y salud ocupacional, decreto 2393)		
EXPERIENCIA:	Mínima de un año en cargos similares en empresas de servicios		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Con todas las áreas		
RELACIONES EXTERNAS:	Ministerio de relaciones laborales, IESS, SRI, Entidades Bancarias		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad		Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad		Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.

	COMPETENCIAS DEL PUESTO		DEFINICION
	Coordinación y Planificación	Es la capacidad de priorizar tareas, acciones y recursos para el logro de objetivos, incluye la utilización de mecanismos de	
	Gestión Documental	Es la capacidad de administrar y valorar documentos, siguiendo normas y utilizando prácticas eficientes que permitan la organización y el acceso a los mismos.	
	Gestión Social	Es la capacidad para identificar necesidades a todo nivel organizacional, con el objetivo de orientar y enfocar acciones de servicio que permitan la satisfacción de las mismas.	
	Orden y Calidad	Es la capacidad de realizar las actividades, manteniendo el orden, cuidado, calidad y exactitud en el trabajo ejecutado.	
	Orientación a Resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos y comportamientos a la consecución de las metas, objetivos y resultados, tanto organizacionales y del puesto, mediante la efectiva administración de los recursos y cumplimiento de estándares de calidad establecidos	
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.	
DIMENSIONES DEL PUESTO:	CONCEPTO		CANTIDAD
	Personal subordinado Directo:		0
	Personal subordinado Indirecto:		0
	Total de Personal:		0
CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO			
Diagrama N°1	Resumen		
Proceso:	Actividad		Actual
	Operación		9
Actividad:	Transporte		
	Espera		
	Inspección		1
	Almacenamiento		
	Decisión		
	Recepción		
	Proceso		

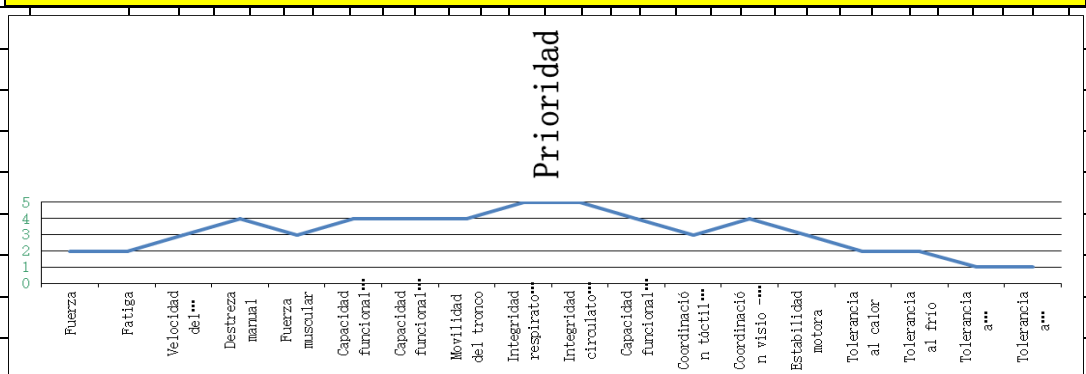
Descripción	Símbolos										Observaciones
											
Asesorar al personal en servicios relacionados con la seguridad social y beneficios que la organización otorga.	X										
Realizar seguimiento del personal con ausentismos prolongados, recurrentes y/o abandonos en el trabajo.				X							
Participar en el programa de inducción al personal nuevo.	X										
Realizar la entrega de credenciales de todo el personal.	X										
Mantener un reporte actualizado del número de hijos y edad de mismos, de todos los colaboradores de la organización.	X										
Identificar el personal vulnerable en una situación de emergencia que se encuentra dentro de la organización.	X										
Informar los índices de ausentismos por certificados médicos.	X										
Realizar la toma de huellas a los colaboradores.	X										
Visitar entidades autorizadas por el Ministerio u otro organismo que disponga de una base de datos de personal con discapacidad.	X										
Apoyar en actividades de bienestar social para los empleados.	X										
Total		9		1							

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad del Grado de Peligro
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	3
	Ruido	2
	Iluminación	4
	Riesgos Eléctricos	2
	Siniestros	3
	Desastres naturales	4
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	2
	Caída de Objetos	3
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Exposición a polvos, gases, productos químicos	1
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	4
	PVD'S	4
	Dimensiones del puesto	4

Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	5
Integridad circulatoria	5
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	4
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	2
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

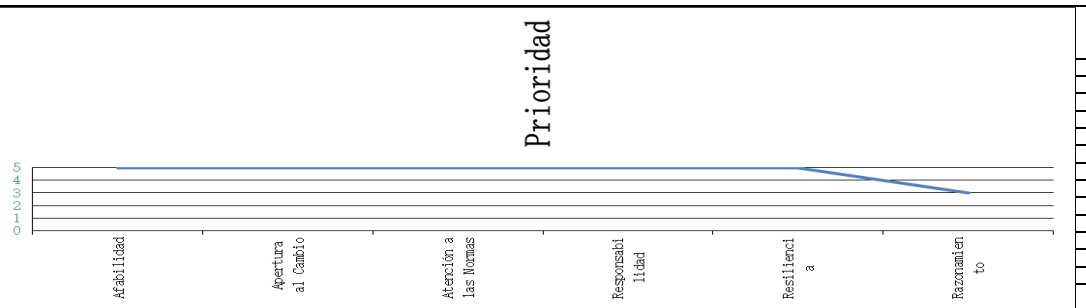
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	5
Apertura al Cambio	5
Atención a las Normas	5
Responsabilidad	5
Resiliencia	5
Razonamiento	3

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN




EXAMENES PSICOFISIOLÓGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA
------------	--------	-----------	-----------	------------	--------

Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16PF IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							
FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen Físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen Físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		HECES	x	EMO	x						
		EMO	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Std. Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

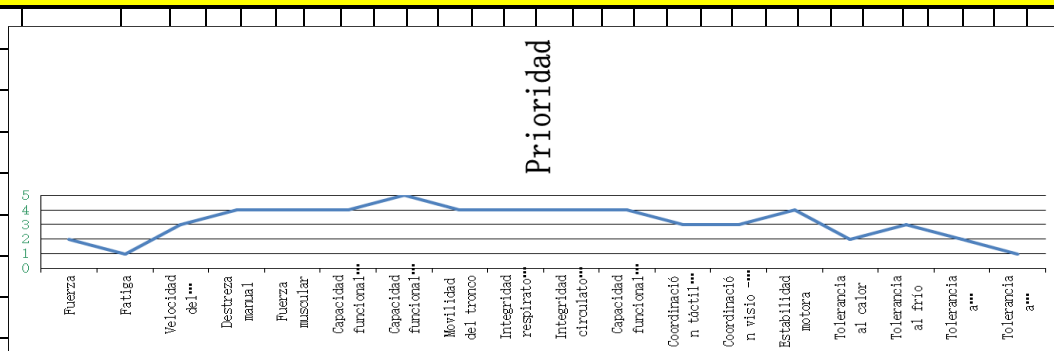
SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD												
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.										N° de Documento		
										DOC EC RH 53		
Título:	Auditor de Costo Senior										Revisión:	1
											Hoja:	1 de 6
											Fecha de Actualización:	
											12-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO												
Título del Puesto:	Auditor de Costos Senior											
Reporta a:	Jefe de Operaciones											
Puestos que le reportan:	Ninguno											
Departamento / Sección:	Operaciones											
Ubicación:	Dependiendo del país que se encuentre la filial											
Horario:	09h00 -18h00											

Documento No. :	DOC EC RH 53	
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	Controlar de forma eficiente los costos de los servicios brindados, para no tener valores mayores a los presupuestados y negociados con los proveedores.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Revisión de costos de servicios, planes de reducción de costos y seguimiento.
	2.	Supervisar el registro de los servicios proporcionados en el sistema, asegurándose de que el tiempo, zona, trabajo y costo; fueron los adecuados.
	3.	Capacitar y proporcionar los materiales necesarios para la correcta asignación de servicios y distancias de servicios brindados.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Revisar en el sistema Alix los costos de las asistencias brindadas.
	2.	Verificar en el SIGA, con los datos que proporciona el cliente los costo asignados de acuerdo a lo pactado con el proveedor, Km., o materiales utilizados.
	3.	Ampliar la tabla de distancias de acuerdo a las nuevas rutas que se presenten.

	4.	Modificar en el SIGA, de acuerdo a la revisión con el expediente del proveedor o tabla de Km. la diferencia de valores que se encuentren.	
	4.	Actualizar el cuadro de revisión de costos con las diferencias de valores que se encuentren en las asistencias.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Pasar el reporte a Jefe de Proveedores para que confirme los descuentos y facturen de manera correcta los proveedores.	Semanal
	2.	Reportar los cambios necesarios en el listado de asignación para reducir los costos.	Semanal
	3.	Reportar al Jefe de Operaciones proveedores mal asignados y generen un costo adicional del servicio.	Semanal
	4.	Confirmar con Jefe de Proveedores costos de servicios de los expedientes de proveedores que no estén claros y necesiten una nueva negociación.	Mensual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	24 – 35 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:	Estudios superiores en C.P.A., Economía, Ingeniería Comercial y/o carreras afines		
ESPECIALIDAD:			
CONOCIMIENTOS:	Normas de facturación Manejo de office intermedio Técnicas de Auditoria, Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	2 años en posiciones similares		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Gerente de Operaciones, Jefe de Proveedores, Jefe de Operaciones, Supervisor de Asistencia Hogar		
RELACIONES EXTERNAS:	Proveedores		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.	

Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles		Prioridad
Afabilidad		4
Apertura al Cambio		4
Atención a las Normas		4
Responsabilidad		5
Resiliencia		4
Razonamiento		4

EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA		
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias	x	Carga de trabajo	FPSICO	x	
		Wonderlic	x				Tiempo de trabajo
		Hare 2 IC	x				Relaciones y apoyo social

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA					
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x					
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x			Optometría	x			
Optometría	x	Glicemia	x					x		
		Perfil lipídico	x						Anamnesis Examen físico	x
		Función renal	x							
		VDRL	x	x						
		VDRL	x		x					
		HECES	x			x				

		EMO	x	EMO	x					
		HECES	x	Audiometría						
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x					
				Optometría						
				RX. AP de columna lumbar	x					
				Std. Torax						

VACUNAS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 174	
Título:	Analista de Operaciones	Revisión:	2
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	12-sep-16
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Analista de Operaciones		
Reporta a:	Jefe de Operaciones		
Puestos que le reportan:	-		
Departamento / Sección:	Operaciones		
Ubicación:	Dependiendo el país que se encuentre la filial		
Horario:	09:00 a 18:00		
Documento No.:	DOC EC RH 174		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Conciliar los servicios adicionales incurridos durante la operación.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Conciliar servicios adicionales de todas las cuentas corporativas.	
	2.	Depurar la transferencia de servicios hasta el día 10 del siguiente mes.	
	3.	Mantener una relación conciliadora directamente con los contactos de cada cuenta corporativa.	
	4.	Otorgar seguimiento a la emisión de las facturas.	

	5.	Elaborar cotizaciones para nuestros potenciales clientes corporativos.	
	6.	Elaborar y/o actualizar condiciones generales de programas nuevos programas y/o existentes.	
	7.	Control de mantenimientos preventivos de vehículos de Inspectores y técnicos.	
	8.	Verificar vigencia de matrículas y SOAAT de vehículos que utilizan los técnicos e inspectores.	
	9.	Administrar fondos de cajas chicas de las áreas Operaciones médica y tradicional.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Identificar y catalogar correctamente los servicios adicionales.	
	2.	Realizar cotizaciones comerciales previa revisión de la siniestralidad.	
	3.	Elaborar y/o actualizar condiciones generales de programas nuevos programas y/o existentes.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Identificar y conciliar base de datos de servicios adicionales para el cliente corporativo.	Mensual
	2.	Realizar un análisis estadístico para la emisión del Reporte de Respaldo del Consejo.	Mensual
	3.	Realizar el cruce con el sistema de validación por cuentas.	Mensual




	4.	Alimentar costos de servicios por cuentas en la transferencia según el cálculo mensual.	Mensual
	5.	Gestionar y realizar pagos de matriculas y SOAAT de vehículos que utilizan los técnicos e inspectores.	Mensual
	6.	Seguimiento de facturación de los servicios adicionales.	Mensual
	7.	Verificar pagos de facturas por concepto de servicios adicionales.	Semanal
	8.	Elaborar indicadores de gestión del área.	Mensual
	9.	Control de mantenimientos preventivos de vehículos de Inspectores y técnicos.	Mensual
	10.	Revisar y verificar gastos de mantenimientos preventivo y correctivo de los recursos que utilizan los técnicos e inspectores.	Semanal
	11.	Actualizar matriz de seguimiento prioridades "Viernes".	Semanal
	12.	Liquidar fondos de cajas chicas.	Semanal
	13.	Cualquier otra función que le asigne su Jefe de directo.	Ocasional







ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO

ESTADO CIVIL:	Soltero	SEXO:	Femenino
EDAD:	26 en adelante	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:	Para salir de viaje.		
ESCOLARIDAD:	Titulado de carreras Administrativas o afines.		
ESPECIALIDAD:	Estadística.		
CONOCIMIENTOS:	Excel avanzado. Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	1 año Manejo de Indicadores estadísticos.		
ESPECIFICACIONES:	Manejo de Base de Datos.		
RELACIONES INTERNAS:	Jefe de Proveedores, Auditor de Costos y Finanzas, Administración, Comercial, ISO.		
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes corporativos.		

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	
	Orientación a Resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos y comportamientos a la consecución de las metas, objetivos y resultados, tanto organizacionales y del puesto, mediante la efectiva administración de los recursos y cumplimiento de estándares de calidad establecidos.
	Trabajo en Equipo	Implica establecer relaciones de cooperación, coordinación y preocupación en procura del cumplimiento de las metas comunes y objetivos propuestos, lo cual incluya las responsabilidades propias y las del resto del equipo.
	Orden y Calidad	Es la capacidad de realizar las actividades, manteniendo el orden, cuidado, calidad y exactitud en el trabajo ejecutado.
	Pensamiento Analítico	Es la capacidad de entender una situación, separando sistemáticamente problemas o procesos complejos, realizando comparaciones entre diferentes elementos o aspectos y estableciendo prioridades de forma racional.
Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.	

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO		
Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	9
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	1

	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	

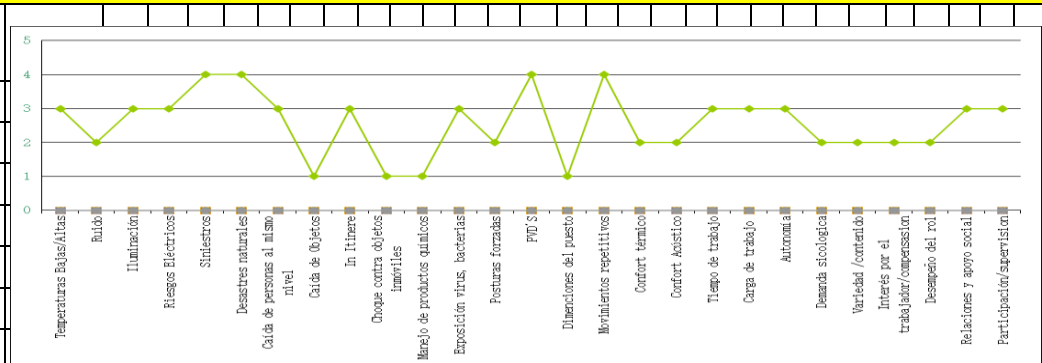
Descripción	Símbolos										Observaciones
											
Identificar y catalogar correctamente los servicios adicionales.	X										
Realizar cotizaciones comerciales.	X										
Elaborar y/o actualizar condiciones generales.	X										
Identificar y conciliar base de datos.	X										
Realizar análisis estadísticos.	X										
Alimentar costos de servicios por cuentas.	X										
Gestionar y realizar pagos de matriculas.	X										
Seguimiento de facturación de los servicios adicionales.				X							
Elaborar indicadores de gestión.	X										
Liquidar fondos de cajas chicas.	X										
	Total	9		1							

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	3
	Ruido	2
	Iluminación	3
	Riesgos Eléctricos	3
	Siniestros	4
	Desastres naturales	4
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3
	Caída de Objetos	1
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Manejo de productos químicos	1
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	2
	PVD'S	4
	Dimenciones del puesto	1
	Movimientos repetitivos	4
	Confort térmico	2

	Confort Acústico	2
	Tiempo de trabajo	3
	Carga de trabajo	3
	Autonomía	3
	Demanda psicologica	2
	Variedad /contenido	2
Psicosocial	Interés por el trabajador/compensacion	2
	Desempeño del rol	2
	Relaciones y apoyo social	3
	Participación/supervision	3

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

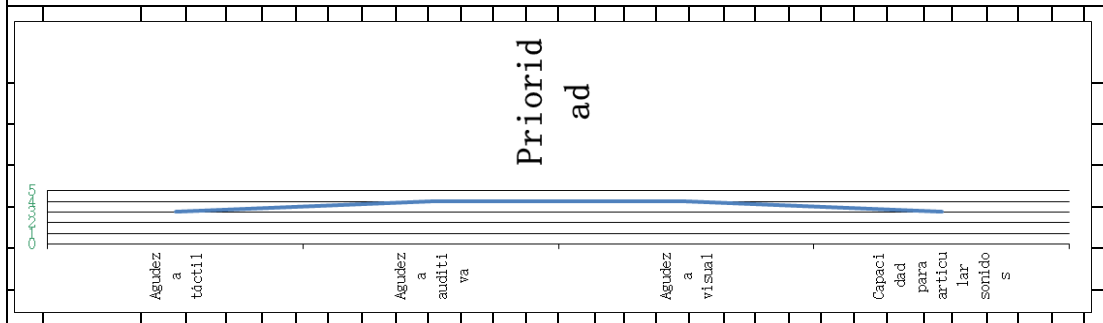
PUESTO DE TRABAJO													
									X				

Solo Uso de Uniforme de Trabajo.

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - SENSORIAL

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Agudeza táctil	3
Agudeza auditiva	4
Agudeza visual	4
Capacidad para articular sonidos	3

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS										
Aptitudes mínimas exigibles						Prioridad				
Fuerza						2				
Fatiga						1				
Velocidad del movimiento						2				
Destreza manual						3				
Fuerza muscular						3				
Capacidad funcional de la parte superior						4				
Capacidad funcional de la columna						4				
Movilidad del tronco						4				
Integridad respiratoria						4				
Integridad circulatoria						4				
Capacidad funcional de las extremidades inferiores						3				
Coordinación táctil - motora						2				
Coordinación visio - motora						4				
Estabilidad motora						3				
Tolerancia al calor						2				
Tolerancia al frío						3				
Tolerancia a irritantes cutáneos						1				
Tolerancia a irritantes respiratorios						1				
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN										
EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD										
Aptitudes mínimas exigibles						Prioridad				
Afabilidad						4				
Apertura al Cambio						4				
Atención a las Normas						4				
Responsabilidad						5				
Resiliencia						4				
Razonamiento						4				
EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS										
PSICOLÓGICOS										
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO	ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencia Wondelic 16 PF Hare	x	Carga de trabajo			FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo						

		2	IC	x	Relaciones y apoyo social						
FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen Físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen Físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 220	
Título:	Asistente de Operaciones	Revisión : 3	Hoja: 1 de 7
		Fecha de Actualización: 12-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Asistente de Operaciones		
Reporta a:	Analista de Operaciones		
Puestos que le reportan:	Ninguno		
Departamento / Sección:	Operaciones		
Ubicación:	Guayaquil – Ecuador		
Horario:	9:00 a 18:00 de lunes a viernes.		
Documento No. :	DOC EC RH 220		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Monitorear el cumplimiento de los procesos operativos de la cabina, así como los estándares de calidad definidos para la operación de acuerdo a las especificaciones del contrato. Brindar soporte a la operación y notificando al jefe inmediato las desviaciones detectadas para su corrección.		

FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	Nº Act	Descripción	
	1.	Revisar y monitorear el cumplimiento de los procesos operativos de la cabina según lo establecido por el contrato	
	2.	Brindar soporte a la operación y atender requerimientos solicitados por el contrato.	
	3.	Elaborar y entregar puntualmente los reportes requeridos por el contrato.	
	4.	Hacer que se cumplan los parámetros y estándares de calidad de la operación, asegurando el buen rendimiento de los agentes.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	Nº Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	Nº Act	Descripción	
	1.	Revisar que los coordinadores cumplan los procesos establecidos en la gestión de monitoreo, confirmaciones y coordinación.	
	2.	Elaborar el reporte de faltas y atrasos, y el de novedades de la gestión.	
	3.	Revisar las notas de calidad en el sistema Sonovadata y retroalimentar a los coordinadores que tengan notas de cero.	
	4.	Validar los casos presentados en la operación, requeridos por el Supervisor o Cliente Institucional.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Realizar el ingreso de horarios de los coordinadores en el sistema ALIX.	Semanal
	2.	Atender y gestionar los requerimientos solicitados por el jefe inmediato.	Mensual

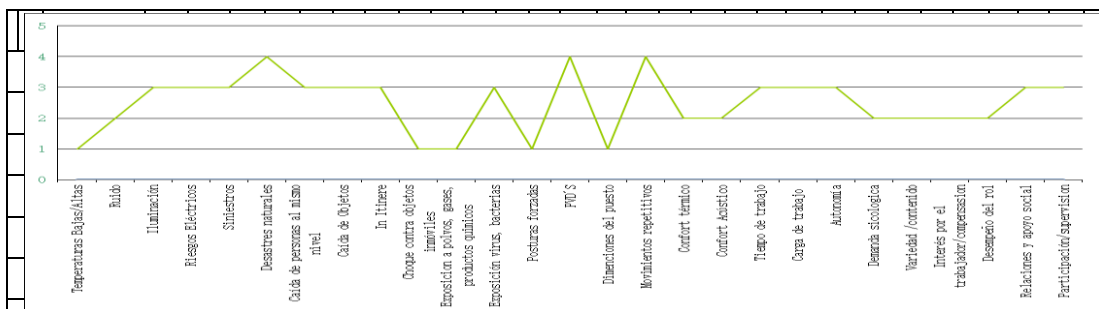
	3.	Tomar la evaluación de conocimiento al personal de la cabina.	Mensual
	4.	Consolidar el material de capacitación de los briefing impartidos en la gestión.	Mensual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto		SEXO: Femenino
EDAD:	20 - 30 años		IDIOMAS: N/A
DISPONIBILIDAD:	Tiempo completo		
ESCOLARIDAD:	Titulado o cursando últimos años de carreras universitarias.		
ESPECIALIDAD:	Ingeniería Comercial, Administración o afines.		
CONOCIMIENTOS:	Herramientas de Office intermedio. Monitoreo de Calidad, Elaboración de Reportes, Manejo de grupos, Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	1 a 2 años en posiciones similares.		
ESPECIFICACIONES:			
RELACIONES INTERNAS:	Jefe de operaciones, Supervisor de operaciones, Líder de operación.		
RELACIONES EXTERNAS:	Cliente Claro		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad		Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad		Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO		DEFINICION

	Aprendizaje Continuo	Tener agilidad intelectual para aprender nuevos conceptos y tareas, mostrar entusiasmo para aprender y tomar responsabilidad adicional. Asimilar y aplicar de una manera consistente, información cuando se presente un trabajo nuevo
	Trabajo en Equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender
	Búsqueda de Información	Es la inquietud constante por saber más sobre cosas, hechos o personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o que se requieren en el puesto. Puede implicar análisis profundo o búsqueda de información variada que puede ser útil en el futuro
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO

Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	4
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	2
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	1

Descripción	Simbolos						Observaciones
Revisar el cumplimiento de los procesos por parte de los			X				



EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO																									

Solo Uso de Uniforme de Trabajo.

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2
Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	5
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD		 SERVIASISTENCIA	
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 183	
Título:	Asistente de Proveedores	Revisión: n:	2
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización: 12-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Asistente de Proveedores		
Reporta a:	Jefe de Proveedores		
Puestos que le reportan:	Auxiliar de Proveedores		
Departamento / Sección:	Operaciones		
Ubicación:	Dependiendo el país que se encuentre la filial		
Horario:	9:00 a 18:00		
Documento No.:	DOC EC RH 183		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Gestionar pagos y requerimientos alineado en las directrices del Jefe de proveedores.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Verificar los servicios otorgados a los afiliados	
	2.	Capacitar al personal de cabina y proveedores	
	3.	Resolución de problemas que se presenten en la atención al cliente	
	4.	Retroalimentar a los proveedores en base a las desviaciones con la finalidad de obtener un compromiso de mejora por parte de los proveedores.	
	5.	Revisión y solución de quejas de las cuentas otorgadas.	
	6.	Apoyo a la Cabina en servicios.	
	7.	Mantener actualizados convenios pactados de la red de prestadores	
	8.	Control y seguimiento de los reportes de servicios para la respectiva revisión del Auditor Senior	
	9.	Conciliación de folios con los proveedores	

	10.	Ingreso de facturas cuadradas al departamento de auditoría Vs. folios cerrados	
	11.	Confirmación de Pagos a Proveedores en relación a las facturas ingresadas	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Asesorar al personal de cabina en la prestación de servicios viales	
	2.	Revisión de expedientes quejas y malos	
	3.	Atender requerimientos de prestadores y proveedores.	
	4.	Actualizar de Matriz de Proveedores, cuadros de asignación y Expedientes de Proveedores con la información proporcionada por el Jefe de Proveedores y autorizadas por la Gerencia de Operaciones	
	5	Apoyar a Monitores de Proveedores en el seguimiento, asignación y contacto de proveedores	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Revisión y Actualización de Carpetas de Proveedores (requisitos mínimos y evaluaciones)	Eventual
	2.	Mantenimiento de la red de seguros	Eventual
	3.	Capacitación a prestadores y proveedores nuevos	Eventual
	4.	Elaboración de Indicadores de la línea	Semanal, Mensual

	5.	Elaboración de Reportes.	Semanal, Mensual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	25 - 40 años	IDIOMAS :	N/A
DISPONIBILIDAD:			
ESCOLARIDAD:			
ESPECIALIDAD :	Estudios Superiores en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines con negocios		
CONOCIMIENTOS:	Manejo de Office Intermedio Atención al Cliente Negociación con Proveedores Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	Mínimo de 1 año en posiciones similares.		
ESPECIFICACIONES:	Disponibilidad de viajar.		
RELACIONES INTERNAS:	Comercial, sistemas, Operaciones.		
RELACIONES EXTERNAS:	Prestadores y Proveedores		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION	
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.	
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.	
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.	
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.	
		COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION

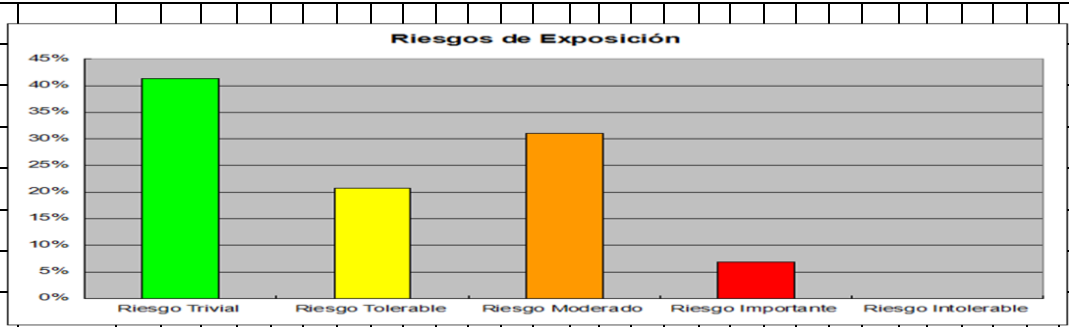
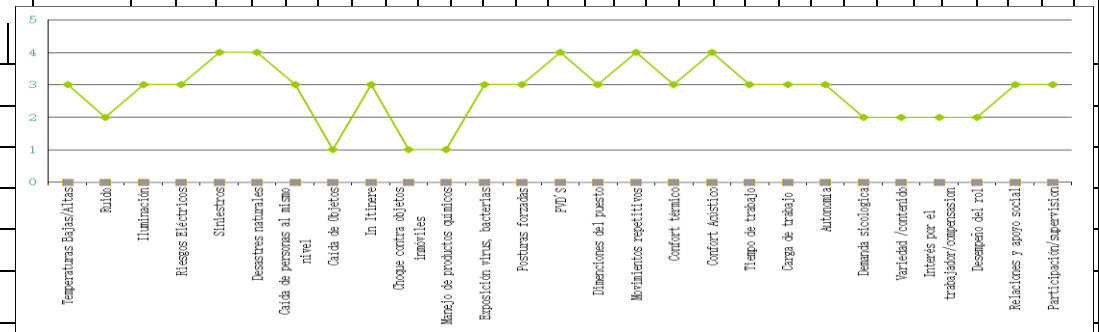


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

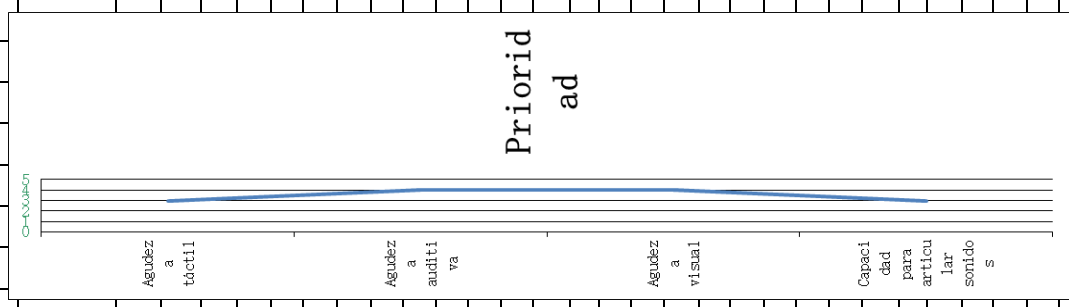
PUESTO DE TRABAJO													
										X			

Solo Uso de Uniforme de Trabajo.

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - SENSORIAL

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Agudeza táctil	3
Agudeza auditiva	4
Agudeza visual	4
Capacidad para articular sonidos	3

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

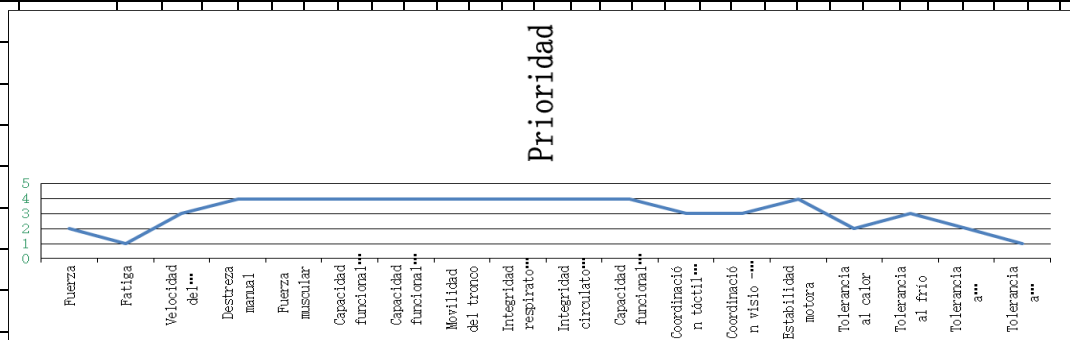


EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad

Fuerza	2
Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

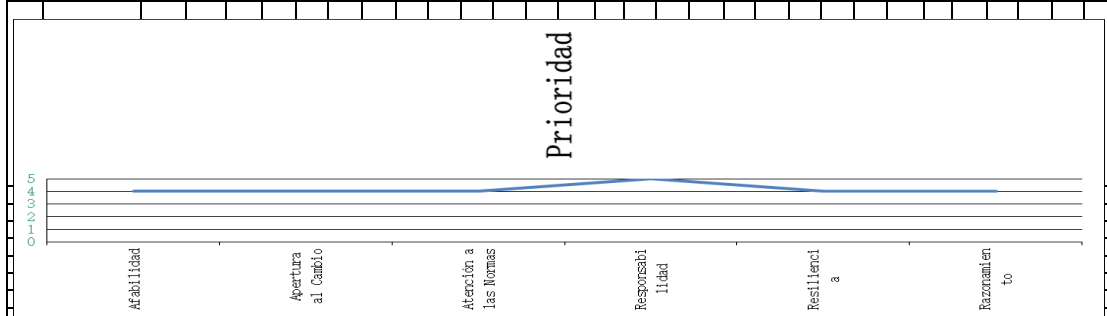
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN




EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



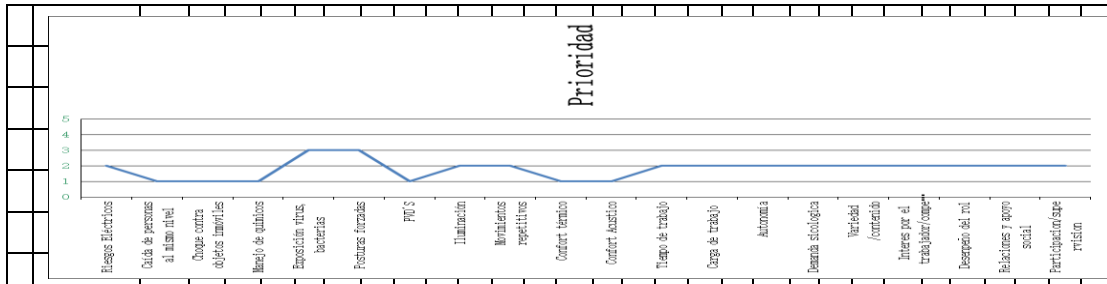
EXAMENES PSICOFISIOLÓGICOS										
PSICOLÓGICOS										
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16 PF IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x	
			x	Tiempo de trabajo						
			x	Relaciones y apoyo social						
FISIOLÓGICOS										
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen físico
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x					
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x					
		Función renal	x	VDRL	x					
		VDRL	x	HECES	x					
		EMO	x	EMO	x					
		HECES	x	Audiometría						
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x					
				Optometría						
				RX. AP de columna lumbar	x					
				Std. Torax						
VACUNAS										
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA
Tétano	x			H. Influenza	x					

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD											
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.										N° de Documento	
										DOC EC RH 182	
Título:		Asistente Supervisor Hogar								Revisión	:
										Hoja:	1 de 6
										Fecha de Actualización:	
										15-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO											
Título del Puesto:		Asistente Supervisor Hogar									
Reporta a:		Supervisor de Asistencia Hogar									
Puestos que le reportan:		Técnicos									

Departamento / Sección:	Operaciones	
Ubicación:	Dependiendo del país en donde se encuentre la Filial.	
Horario:	9:00 a 18:00	
Documento No. :		
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	Brindar apoyo al Supervisor Hogar en la coordinación con los técnicos para que atiendan las emergencias de los clientes en menos tiempo a los parámetros establecidos	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Mantener informado a los técnicos de sus horarios.
	2.	Mantener actualizado el inventario de los materiales de la bodega.
	3.	Agilizar cualquier trámite o proforma con nuestros vehículos.
	4.	Realizar inspecciones a clientes VIP.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Realizar seguimientos a los técnicos de área
	2.	Entrega de material de bodega
	3.	Firmar facturas de consumo de combustible y/o gastos de materiales
	4.	Recepción de hojas de servicios de los técnicos
	5.	Brindar apoyo en las tareas de supervisión
ACTIVIDADES		Periodicida

PERIÓDICAS			d
	1.	Búsqueda de proveedores	Ocasional
	2.	Contabilizar las hojas de servicios	Quincenal
	3.	Llevar el control de gastos de combustible	Semanal
	4.	Entregar los materiales a los técnicos	Semanal
	5.	Revisión de las motos y sus kilometrajes	Semanal
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Masculino
EDAD:	25-35	IDIOMAS:	N/A
ESCOLARIDAD:	Estudios superiores en carreras administrativas		
CONOCIMIENTOS:	Manejo de office (Excel avanzado), Base de datos, Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	Mínimo 1 año en posiciones similares		
RELACIONES INTERNAS:	Coordinadores, Líderes de servicios y Coordinador Administrativo		
RELACIONES EXTERNAS:	Proveedores y clientes externos		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad		Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad		Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO		DEFINICION
	Búsqueda de Información		Es la inquietud constante por saber más sobre cosas, hechos o personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o que se requieren en el puesto. Puede implicar análisis profundo o búsqueda de información variada que puede ser útil en el futuro.

Descripción	Simbolos							Observaciones
Realizar seguimientos a los técnicos de área.			X					
Entregar el material de bodega.	X							
Firmar facturas de consumo de combustible y/o gastos de materiales.	X							
Receptar hojas de servicios de los técnicos.						X		
Buscar proveedores.	X							
Llevar el control de gastos de combustible.	X							
Total		4	1	1				
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO								
Riesgos	Factores de Riesgos							Prioridad
Físicos	Riesgos Eléctricos							2
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel							1
	Choque contra objetos inmóviles							1
Químicos	Manejo de quimicos							1
Biológicos	Exposición virus, bacterias							3
Ergonómicos	Posturas forzadas							3
	PVD'S							1
	Iluminación							2
	Movimientos repetitivos							2
	Confort térmico							1
	Confort Acustico							1
Psicosocial	Tiempo de trabajo							2
	Carga de trabajo							2
	Autonomía							2
	Demanda sicologica							2
	Variedad /contenido							2
	Interes por el trabajador/compensacion							2
	Desenpeño del rol							2
	Relaciones y apoyo social							2
Participacion/supervision							2	
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN								



EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

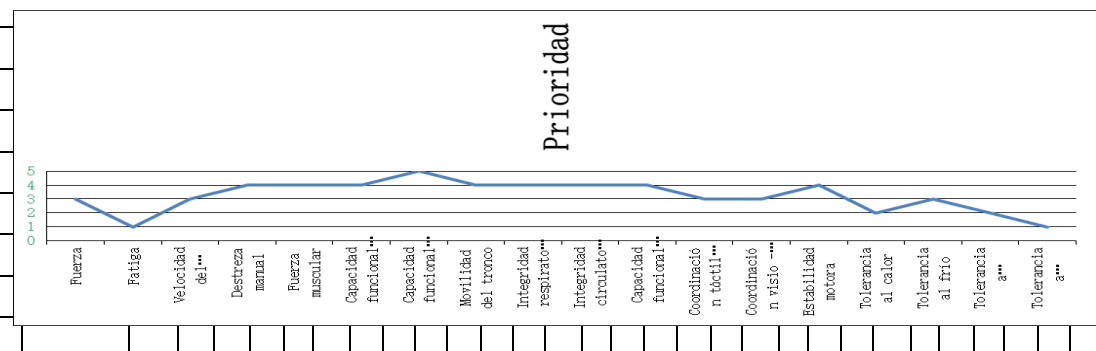


uniforme asignado por la empresa

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

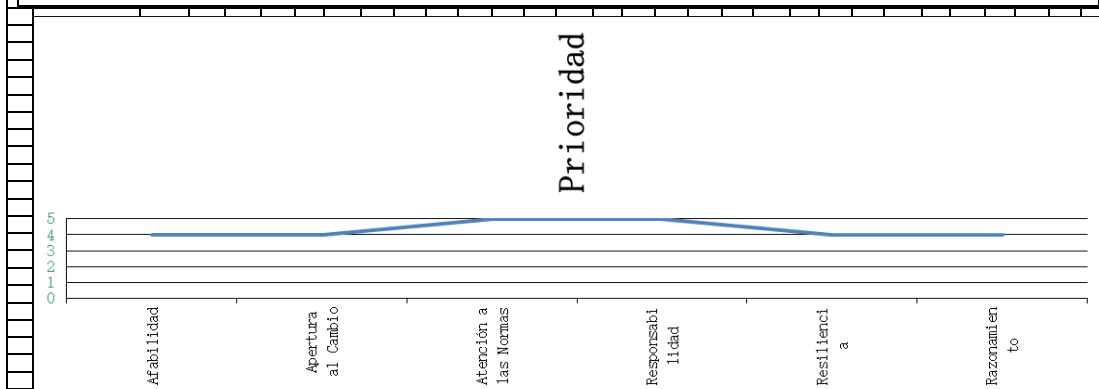
Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	3
Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	5
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD	
Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	5
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLÓGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16 PF IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrtocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Strd.Torax							

VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD									
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.									
									
N° de Documento DOC EC RH 138									
Revisión: 4									
Hoja: 1 de 7									
Fecha de Actualización: 12-sep-16									
IDENTIFICACION DEL PUESTO									
Título del Puesto: Auxiliar de Proveedores									
Reporta a: Asistente de proveedores									
Puestos que le reportan: Ninguno									
Departamento / Sección: Operaciones									
Ubicación: Dependiendo del país que se encuentre la filial									
Horario: Rotativos									
Documento No. : DOC EC RH 138									
DESCRIPCION DEL PUESTO									
MISIÓN DEL PUESTO: Gestionar pagos a proveedores desde que ingresan los reportes hasta el envío de egresos firmados por los proveedores como constancia del pago realizado a tiempo.									
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)									
		N° Act		Descripción					
		1.		Control y seguimiento de los reportes de servicios para la respectiva revisión del departamento de evaluación de servicios					
		2.		Ingreso de facturas cuadradas al departamento de auditoría Vs. reportes revisados por el departamento de Auditoría					
		3.		Confirmación de Pagos a Proveedores Hogar Externo, Vial y proveedores de supervisiones que no tienen presencia en la sierra. (Exequial, odontológica y médica)					
		4.		Control de cheques cancelados a proveedores Hogar Externo, Vial y proveedores de supervisiones que no tienen presencia en la sierra. (Exequial, odontológica y médica)					
		5.		Control de ingreso y egreso de materiales de la bodega.					

FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Revisión y control de ingreso de reportes servicios de los proveedores al Dpto. de Auditoría. Proveedores Hogar Externo, Vial.	
	2.	Seguimiento a reportes de servicios ingresados hasta que sean auditados por el Dpto. de Auditoría.	
	3.	Comunicación con proveedores para la facturación de los reportes de servicios ya auditados por el Dpto. de auditoría.	
	4.	Recepción de facturas cuadradas Vs. Reportes de servicios auditados por el Dpto. de auditoría, por parte del proveedor.	
	5.	Envío de facturas ingresadas en los informes de control de pagos y cuadradas al Dpto. de auditoría para el respectivo ingreso en el sistema y sellos del Dpto. Auditoría.	
	6.	Elaboración de informe de ingreso de facturas al Dpto. de auditoría para el pago según POL EC F1 01 Política de recepción y pago de facturas.	
	7.	Apoyo en diferentes tareas a Supervisión	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Entrega de materiales a los técnicos Hogar Interno, según el formato emitido por la Supervisión. FOR EC SP 35 Formato para la entrega de materiales de stock.	Semanal
	2.	Elaborar un cuadro sobre el inventario físico de la bodega, esto se lo realiza al cierre del día de entrega de materiales a Técnicos Hogar Interno.	Semanal

	3.	Realización de inspecciones de servicios para clientes VIP e inspecciones de daños que se generen por parte de los proveedores.	Eventual
	4.	Archivo de hojas de servicios de Técnicos Hogar Internos, Técnicos Hogar externos y proveedores vial.	Semanal
	5.	Entrega de hojas de servicios a Técnicos Hogar Internos, Técnicos Hogar externos y proveedores viales.	Eventual

ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO

ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	24 – 35 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:	Tiempo Completo		
ESCOLARIDAD:	Estar cursando los últimos años de carreras administrativas o de Marketing		
ESPECIALIDAD:	Ingeniería Comercial		
CONOCIMIENTOS:	Office Intermedio, Manejo de Call center, Atención al Cliente, Relaciones Humanas, Conocimientos básicos en SSO.		
EXPERIENCIA:	Deseable 1 año en Call Center o posiciones similares		
RELACIONES INTERNAS:	Auditoria de Costos, Asistentes Contables, Coordinadores de servicios, sistemas..		
RELACIONES EXTERNAS:	Afiliados y Proveedores.		

COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
		COMPETENCIAS DEL PUESTO

	Variedad /contenido	2
	Interés por el trabajador/compensación	2
	Desempeño del rol	2
	Relaciones y apoyo social	3
	Participación/supervisión	3

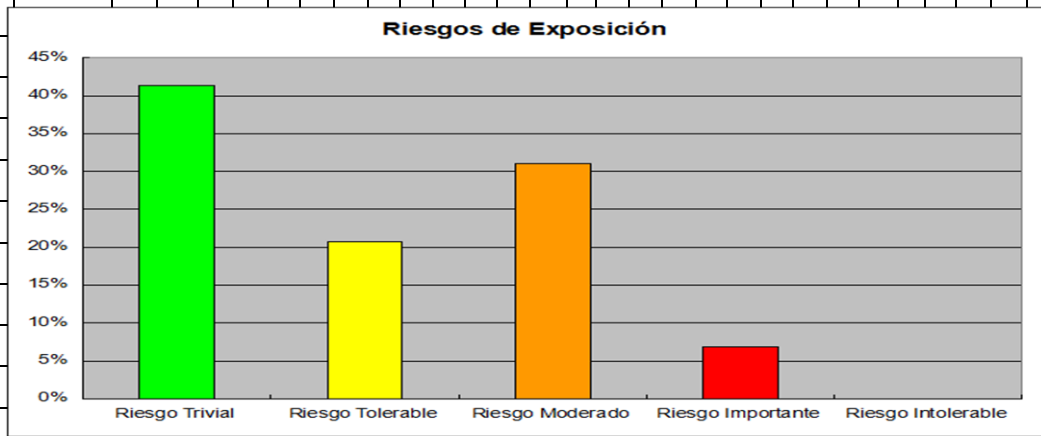
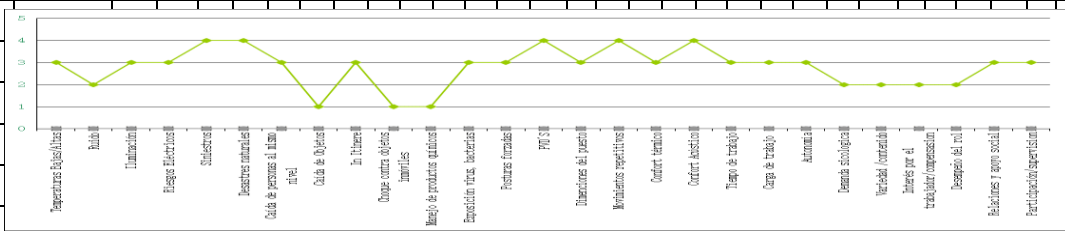


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO												
												X

Solo Uso de Uniforme de Trabajo.

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - SENSORIAL

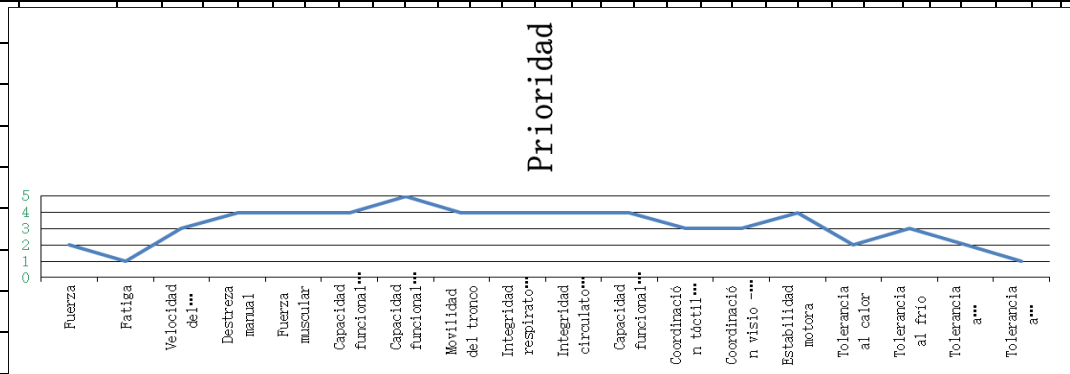
Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Agudeza táctil	3
Agudeza auditiva	4
Agudeza visual	4
Capacidad para articular sonidos	3

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2

Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	5
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

EXAMENES PISICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

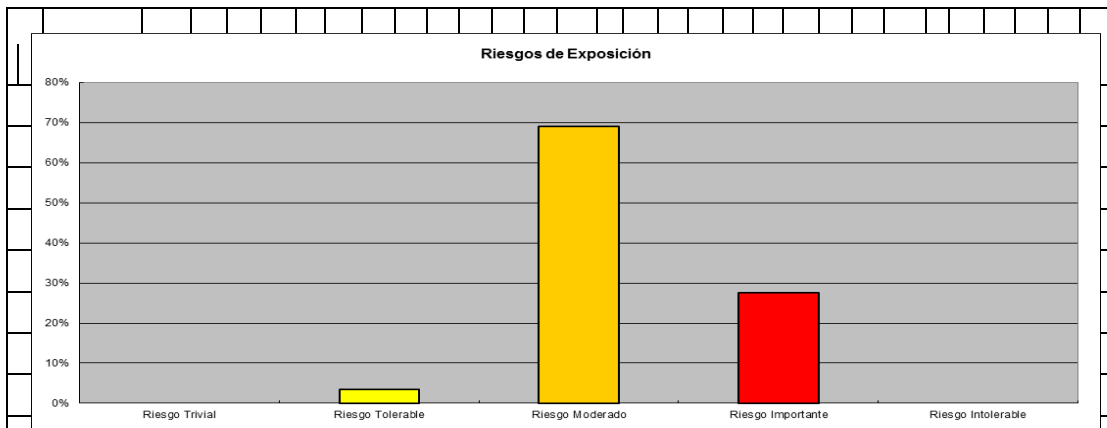
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias	x	Carga de trabajo		FPSICO	x				
		Wonderlic	x	Tiempo de trabajo							
		16 PF Hare 2 IC	x	Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Audiometría Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Std. Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD											
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.										N° de Documento	
Coordinador de Servicios										DOC EC RH 29	
Título:										Revisión:	9
										Hoja:	1 de 13
										Fecha de Actualización:	
										12-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO											
Título del Puesto:		Coordinador de Servicios									
Reporta a:		Líder de Coordinación de Servicios									
Puestos que le reportan:		N/A									
Departamento / Sección:		Operaciones									
Ubicación:		Dependiendo del país que se encuentre la filial									
Horario:		Rotativos									
Documento No. :		DOC EC RH 29									
DESCRIPCION DEL PUESTO											

MISIÓN DEL PUESTO:	Atender de manera óptima los servicios de asistencia que nos solicitan nuestros clientes o afiliados, con apego total a las coberturas, políticas, tarifas y procedimientos establecidos; con un verdadero sentimiento de servicio y una excelente atención al cliente.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Atender los servicios reportados por los afiliados de manera oportuna y eficaz.
	2.	Proporcionar asesoría a los afiliados; cuando así lo requieran.
	3.	Brindar atención veraz y oportuna a los afiliados que requieran el servicio de Asistencia Médica.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Brindar servicio a los afiliados, atendiendo sus demandas.
	2.	Verificar que nuestros proveedores contacten a los afiliados dentro de los tiempos establecidos
	3.	Dar seguimiento oportuno a los expedientes abiertos, reportando al cambio de turnos aquellos expedientes que están en trámite.
	4.	Corregir y dar respuesta las deficiencias reportadas por el Departamento de Calidad en los servicios proporcionados al cliente.
	5.	Dar información veraz y oportuna a clientes que lo requieran.
	6.	Cotizar y coordinar aquellos servicios cuyo costo es pagado por el afiliado.

	7.	Apoyar a los proveedores en sus consultas de servicios en trámite.	
	8.	Solicitar apoyo al Team Leader para corregir las contingencias extraordinarias que se le presenten.	
	9.	Asistir a los demás coordinadores, en otros servicios cuando esto sea necesario.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Reuniones semanales con el Jefe de operaciones para informar novedades.	Semanal
	2.	Apoyar al Jefe Inmediato en toda actividad o función que se le encomiende.	Ocasional
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto		SEXO: Indistinto
EDAD:	20-35 años		IDIOMAS: Indistinto
DISPONIBILIDAD:	Horarios Rotativos		
ESCOLARIDAD:	Bachiller o cursando carreras universitarias.		
ESPECIALIDAD:	Indistinto		
CONOCIMIENTOS:	Manejo de Office Básico Excel Intermedio Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	1 año en call center, atención al cliente o posiciones similares, no indispensable.		
RELACIONES INTERNAS:	Gerencia de Operaciones, Supervisor de Operaciones, Supervisores		
RELACIONES EXTERNAS:	Proveedores y clientes.		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad		Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.



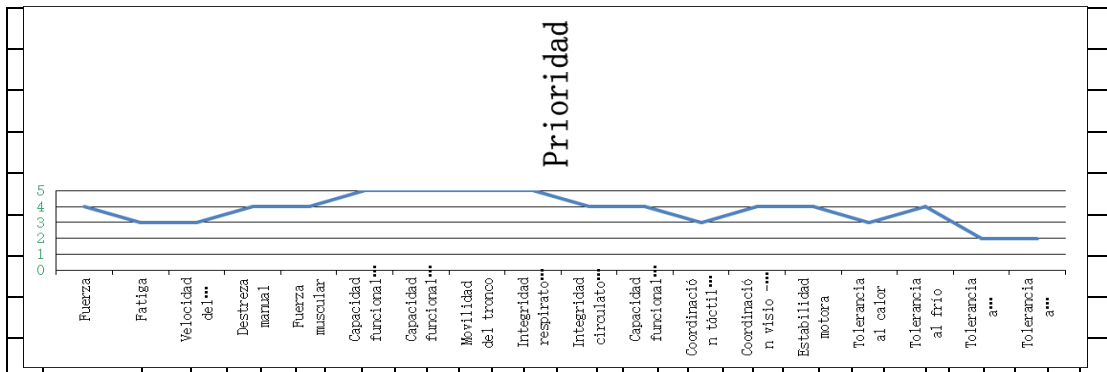
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO	
PUESTO DE TRABAJO	
	X
<i>Solo Uso de Uniforme de Trabajo.</i>	

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	4
Fatiga	3
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	5
Capacidad funcional de la columna	5
Movilidad del tronco	5
Integridad respiratoria	5
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	4
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	3
Tolerancia al frío	4
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	2

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	5
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	5
Responsabilidad	4
Resiliencia	4
Razonamiento	3

EXAMENES PISICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16 PF Hare 2 IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen Físico	x	Audiometría Optometría	x	x	Anamnesis Examen Físico
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Audiometría	x						
Audiometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
Optometría	x	Función renal	x	Glicemia	x						
		VDRL	x	VDRL	x						
		Grupos Sanguíneo	x	Heces	x						
		EMO	x	EMO	x						
		Heces	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Std.Torax							

VACUNAS

PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA
------------	--------	-----------	-----------	------------	--------

Tétano	x		H. Influenza	x				
--------	---	--	--------------	---	--	--	--	--

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento	
		DOC EC RH 79	
Título:	Inspector de Riesgo	Revisión:	7
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	
		14-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Inspector de Riesgo		
Reporta a:	Supervisor Junior Legal Costa		
Puestos que le reportan:	Ninguno		
Departamento / Sección:	Operaciones		
Ubicación:	Dependiendo del país que se encuentre la filial		
Horario:	09h00 -18h00 e inspecciones fuera de horario cuando se requiera		
Documento No.:	DOC EC RH 79		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Asesorar a los afiliados durante un siniestro vehicular en el lugar del evento, levantar información relevante que sirva de evidencia para realizar el trámite correspondiente por parte de la aseguradora.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Acudir al sitio reportado por la aseguradora para la atención del siniestro deslindando de responsabilidades a los involucrados en el accidente de tránsito cuando el caso lo requiera.	
	2.	Recabar información por parte de los clientes de la aseguradora, tomar declaración, fotografías y calcas de los vehículos.	
	3.	Entregar el Informe realizado con la documentación adjunta en las oficinas.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción	
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.	
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.	

	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.	
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.	
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción	
	1.	Reportarse en oficina a la hora de entrada y entregar informes de atención de siniestros del día anterior.	
	2.	Acudir a llamados para atención de siniestros.	
	3.	Mediar entre los involucrados en el siniestro vehicular representando al afiliado	
	4.	Asesorar al cliente para la realización de trámites legales.	
	5.	Elaborar informe de cada siniestro atendido durante el día.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Realizar inspecciones de nuevos vehículos para pólizas de ingresos	Eventual
	2.	Apoyar al Jefe Inmediato en toda actividad o función que se le encomiende.	Ocasional
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Masculino
EDAD:	22 a 35	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:	24 horas		
ESCOLARIDAD:	Bachiller		
ESPECIALIDAD:	Mecánica, informática, leyes		
CONOCIMIENTOS:	Experiencia en siniestros de automóviles, Conocimientos Básicos de SSO.		
EXPERIENCIA:	Un año mínimo		
ESPECIFICACIONES:	Tener licencia de conducir motocicleta o poseer automóvil		
RELACIONES INTERNAS:	Operaciones		

RELACIONES EXTERNAS:	Clientes, afiliados, aseguradoras.	
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION
	Trabajo en Equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender.
	Trabajo en equipo	Es receptivo, abierto a entender la comunicación del otro desde su punto de vista. Implica: comprenderlo, prestar atención a los pequeños detalles, mantener el compromiso, aclarar las expectativas y tener la capacidad de reconsiderar o cambiar el punto de vista propio si es válido.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.
CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO		
Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	5
Actividad:		

	Transporte	
	Espera	
	Inspección	
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	

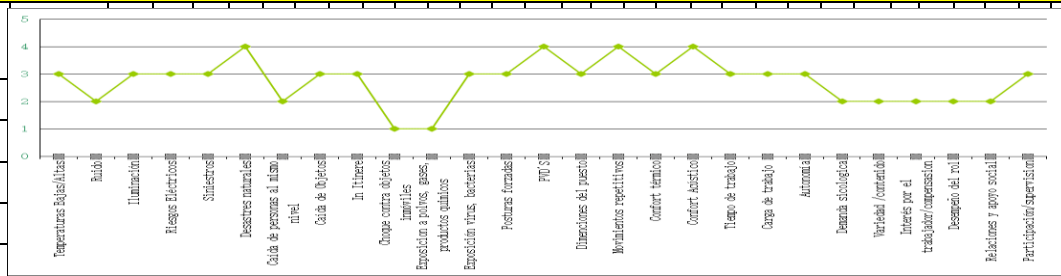
Descripción		Símbolos										Observaciones
		●	→	■	▲	◆	▼	■				
Entregar informes de atención de siniestros.	X											
Acudir a llamados para atención de siniestros.	X											
Mediar entre los involucrados en el siniestro vehicular representando al afiliado.	X											
Asesorar al cliente para la realización de trámites legales.	X											
Realizar inspecciones de nuevos vehículos para pólizas de ingresos.	X											
	Total	5										

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	3
	Ruido	2
	Iluminación	3
	Riesgos Eléctricos	3
	Siniestros	3
	Desastres naturales	4
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	2
	Caída de Objetos	3
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Exposición a polvos, gases, productos químicos	1
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	3
	PVD'S	4

	Dimensiones del puesto	3	
	Movimientos repetitivos	4	
	Confort térmico	3	
	Confort Acústico	4	
Psicosocial	Tiempo de trabajo	3	
	Carga de trabajo	3	
	Autonomía	3	
	Demanda sicológica	2	
	Variedad /contenido	2	
	Interés por el trabajador/compensación	2	
	Desempeño del rol	2	
	Relaciones y apoyo social	2	
	Participación/supervision	3	

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO													
	X		X								X		

Solo Uso de Uniforme de Trabajo.

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - SENSORIAL

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Agudeza táctil	3
Agudeza auditiva	4
Agudeza visual	4
Capacidad para articular sonidos	3

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2
Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4

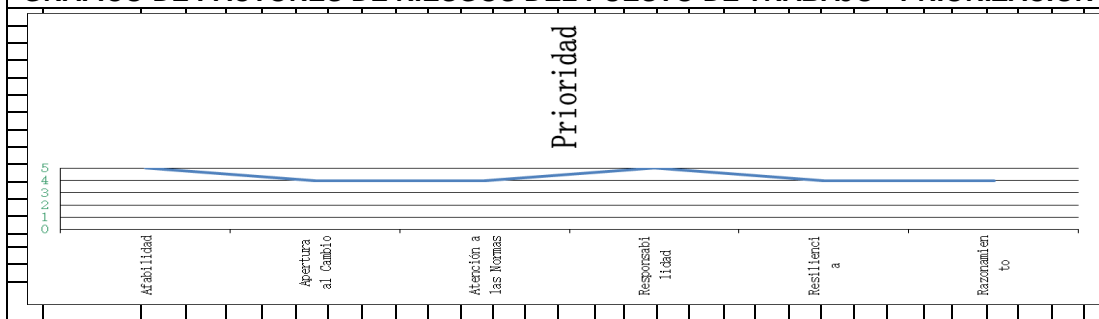
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	5
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	2
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	5
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16 PF IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						

Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x					
		Función renal	x	VDRL	x					
		VDRL	x	HECES	x					
		EMO	x	EMO	x					
		HECES	x	Audiometría						
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x					
				Optometría						
				RX. AP de columna lumbar	x					
				Std. Torax						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD		 SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.	
		N° de Documento	
Título:	Jefe de Operaciones		Revisión :
			Hoja: 1 de 9
			Fecha de Actualización: 1-jun-15
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Jefe de Operaciones		
Reporta a:	Gerente de Operaciones		
Puestos que le reportan:	Lider de coordinacion de servicios, Analista de Operaciones, Auditor de costos Senior		
Departamento / Sección:	Operaciones		
Ubicación:	Dependiendo del país que se encuentre la filial		
Horario:	09:00 a 18:00		
Documento No. :	DOC EC RH 180		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Gestionar y analizar la operación generada en el área de cabina de atención telefónica para lograr un servicio rápido y oportuno a nuestros afiliados. Coordinar y direccionar el cumplimiento de los estándares de calidad de los coordinadores de servicio		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Direccionar y supervisar los procesos relacionados con los servicios de asistencia que reportan nuestros afiliados	

)	2.	Controlar y gestionar que nuestros afiliados sean atendidos de forma eficaz y oportuna
	3.	Coordinar que todas las actividades que se llevan a cabo en su área, se estén llevando adecuadamente con base en las políticas y procedimientos establecidos.
	4.	Analizar y realizar los dimensionamientos de la Operación
)		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.
	2.	Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.
	3.	Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.
	4.	Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
	5.	Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
	6.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	7.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
)		
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Responder a las quejas y/o reclamos de afiliados y de los clientes corporativos
	2.	Direccionar que los tramites que se realizan para atender al afiliado sean eficaces manteniendo: rapidez, profesionalismo y calidad; buscando el aprovechamiento de los recursos y evitando en lo posible costos innecesarios establecidos por Grupo GEA Internacional
	3.	Gestionar en forma oportuna que se estén llevando adecuadamente las actividades de los productos y servicios ofrecidos con base en las políticas y procedimientos establecidos por Grupo GEA Internacional.
	4.	Liderar y guiar al coordinador en las complicaciones que se puedan presentar en la tramitación del servicio, así como también brindar autorizaciones ante aquellas situaciones especiales que surjan en el proceso
	5.	Liderar y capacitar a todo el personal de cabina que conozcan todas y cada una de las cuentas, así como las condiciones generales que las rigen

	6.	Monitorear que se mantenga un mejoramiento constante en la calidad del servicio con base a los parámetros establecidos por Grupo GEA Internacional	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Gestionar y analizar las causas por las que algunos siniestros no son atendidos, verificando los motivos e implementando las medidas preventivas y correctivas para su mejora	Semanal
	2.	Mantener permanentemente reuniones con el personal de cabina para comunicar novedades, analizar, revisar resultados y tomar acciones de mejora	Semanal
	3.	Monitorear y supervisar que se esté llevando adecuadamente la capacitación del personal del área; en caso de ser necesario capacitar al personal que lo requiera, para que las actividades se realicen adecuadamente	Mensual
	4.	Gestionar el cálculo de bonos e incentivos al personal de cabina para su pago	Mensual
	5.	Elaborar el reporte de los indicadores para el Sistema de Gestión de Calidad	Mensual
	6.	Coordinar, capacitar y evaluar al personal nuevo	Ocasional
	7.	Elaborar el plan de contingencias por feriados (sujeto a cambios)	Ocasional
	8.	Gestionar la atención y solución de reclamos a problemas críticos de usuarios del Call Center	Ocasional
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Masculino
EDAD:	30 años en adelante	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:	Trabajar los fines de semana		
ESCOLARIDAD:	Estudios superiores en: Administración, Ingeniería Comercial o Carreras a fines		
CONOCIMIENTOS:	Manejo de Office (Avanzado) Manejo de Personal Procesos de control Manejo de conflictos Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	5 años en cargos de Jefatura y/o supervisor de áreas y grupos de Call Center		
ESPECIFICACIONES:			

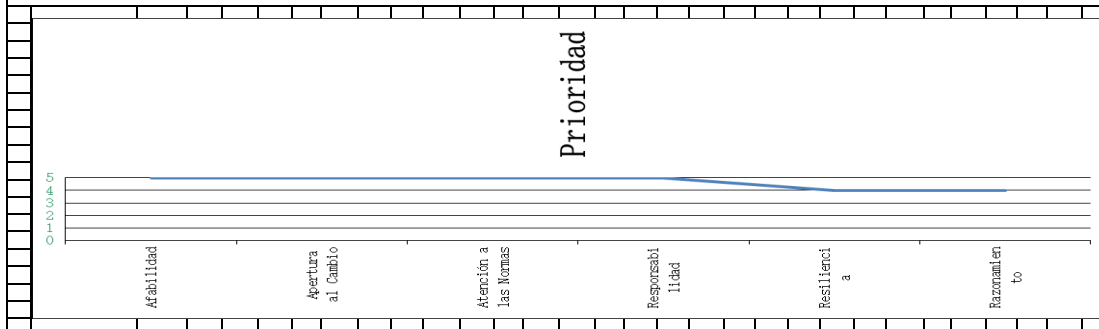
RELACIONES INTERNAS:	Gerente de Operaciones, Gerencia de Administración y Finanzas, Subgerencia de Calidad, Sugerencia Comercial, Supervisor de Base de datos, Coordinadores de Servicios, Team Leader, Coordinador Administrativo, Supervisor TMK, Supervisores en Línea, Capital Humano, Sistemas										
RELACIONES EXTERNAS:	Proveedores, Clientes Corporativos y Afiliados										
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES					DEFINICION					
	Orientación al cliente					Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.					
	Iniciativa					Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.					
	Innovación y Creatividad					Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.					
	Flexibilidad					Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.					
	COMPETENCIAS DEL PUESTO					DEFINICION					
	Orientación a Resultados					Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias las decisiones importantes para cumplir con los competidores o superarlos. Atender la necesidad de los clientes o a la organización. Capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran en la consecución de los resultados esperados.					
	Pensamiento Analítico					Es la forma de entender un problema o situación, separándolo en pequeñas partes e identificando sus implicaciones.					
	Trabajo en Equipo					Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros					
	Liderazgo					Capacidad para dirigir y gestionar personas eficazmente, aplicando cualidades de escucha activa, y asertividad, siendo capaz de influir en su equipo de trabajo y de delegar responsabilidades en ellos que permitan lograr la consecución de objetivos acordes a la misión y visión de la empresa.					
	Resolución de Problemas					Es la capacidad de idear la solución que dará lugar a una clara satisfacción del problema del cliente atendiendo sus necesidades, problemas y objetivos del cliente y la factibilidad interna de resolución					

Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	3
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	3
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	2
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	5
Apertura al Cambio	5
Atención a las Normas	5
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de supervisión y toma de decisiones	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
		Test de competencias	x	Tiempo de trabajo							
		Wonderlic 16PF Inventario de Estilo liderazgos Hare 2 IC	x	Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
		Función renal	x	VDRL	x						

		VDRL	x	HECES	x					
		EMO	x	EMO	x					
		HECES	x	Audiometría						
		Grupo sanguíneo	x	Electrocardiograma	x					
				Optometría						
				RX. AP de columna lumbar	x					
				Std. Torax						
VACUNAS										
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA
Tétano	x			H. Influenza	x					

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento	
		DOC EC RH 51	
Título:	Jefe de Proveedores	Revisión :	8
		Hoja:	1 de 9
		Fecha de Actualización:	14-sep-16
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Jefe de Proveedores		
Reporta a:	Gerente de Operaciones		
Puestos que le reportan:	Asistente de Proveedores, Supervisor de Asistencia de Hogar, Supervisor Legal Sierra, Supervisor Junior Legal Costa		
Departamento / Sección:	Operaciones		
Ubicación:	Dependiendo del país que se encuentre la filial		
Horario:	9:00 a 6:00 de lunes a viernes.		
Documento No. :	DOC EC RH 51		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Asegurar que la red de proveedores: viales, médicos y exequiales cumplan con las políticas de servicio definidas por la empresa; obteniendo calidad y eficiencia en cada uno de los servicios realizados al mejor costo para la Organización.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Planeación del requerimiento de proveedores por tipo de servicio y localidad que permitan cumplir las políticas de servicio	

		a nivel nacional.
	2.	Evaluación de proveedores previo a la inclusión de la red, medición de desempeño y costo de manera continua.
	3.	Mantener un nivel adecuado de comunicación con los proveedores para saber sus necesidades e inquietudes.
	4.	Supervisar el proceso de pago a proveedores se cumpla con las fechas establecidas.
	5.	Retroalimentar a los proveedores en alguna desviación o falla para obtener un compromiso de mejora por parte de los proveedores. Así mismo en la retroalimentación indicarles a los proveedores nuestras necesidades
	6.	Garantizar el cumplimiento del presupuesto de los costos de servicios
	7.	Supervisar los servicios otorgados a los afiliados
	8.	Apoyar a la cabina en la solución de problemas que se presenten en la prestación del servicio.
	9.	Aprobación de costos para la prestación de los servicios
	10.	Preparar información para el pago de bonos y descuento de su personal a cargo.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.
	2.	Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.
	3.	Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.
	4.	Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
	5.	Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
	6.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	7.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Revisar novedades reportadas por la Cabina

	2.	Revisar quejas detectadas por el área de Calidad	
	3	Apoyar a la cabina en solución de problemas	
	4	Atender requerimientos de los proveedores	
	5	Elaborar programas de Atención Médica Hospitalaria	
	6	Revisar y controlar deducibles cobrados, coordinación de servicios hospitalarios	
	7	Autorizar reembolsos de servicios médicos brindados por proveedores no frecuentes.	
	8	Verificar y autorizar costos generados por ingresos de pacientes por servicios hospitalarios	
			Periodicidad
ACTIVIDADES PERIÓDICAS	1.	Actualización del listado de asignaciones en base a desempeño de proveedores	Semanal
	2.	Establecer planes de acción basados en desviaciones y calificación obtenida por parte de los clientes.	Mensual o semanal
	3.	Elaborar análisis de costo de servicios con el objetivo de generar planes de reducción de costos.	Mensual
	4.	Elaboración de datos estadísticos de las demandas de los servicios brindados, así como también realizar los reportes necesarios para la gerencia y para el consejo.	Mensual
	5.	Contratar a proveedores de asistencia con base en las necesidades que le reporten las áreas de supervisión y del centro de atención telefónica.	Mensual
	6.	Revisión de la documentación ISO con la finalidad de establecer mediciones de desempeño.	Mensual
	7.	Desarrollar un plan de visitas a proveedores en el interior del país, para la supervisión, contratación y reforzamiento de la red de proveedores.	Eventual
	8.	Manejo de daños y garantías de servicios mal brindados por la red de proveedores	Eventual
	9.	Elaboración de Proyectos de servicios nuevos que permitan mejorar el rendimiento.	Eventual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	25 – 40 años	IDIOMAS:	Inglés 50%
DISPONIBILIDAD:	Tiempo completo		
ESCOLARIDAD:	Estudios superiores en: Administración, Ingeniería Comercial o Carreras a fines		
ESPECIALIDAD:			

CONOCIMIENTOS:	Estadística básica, negociación con proveedores, ISO 9000, manejo de personal, toma de decisiones, manejo de conflictos, Conocimientos de Excel avanzado, Conocimientos Básicos de SSO.	
EXPERIENCIA:	3 años en posiciones similares, con personal a cargo, negociando y manteniendo red de proveedores preferentemente en sector de servicios de asistencia.	
RELACIONES INTERNAS:	Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Operaciones, Gerencia General y/o Gerencia Regional, y Dirección Corporativa de Latinoamérica, Supervisor de Operaciones, Supervisor líneas de servicio. Coordinadores de cabina, Sistemas.	
RELACIONES EXTERNAS:	Afiliado, Clientes Institucionales y Proveedores.	
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	DEFINICION
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO	DEFINICION
	Orientación a Resultados	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias las decisiones importantes para cumplir con los competidores o superarlos. Atender la necesidad de los clientes o a la organización. Capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran en la consecución de los resultados esperados.
	Pensamiento Analítico	Es la forma de entender un problema o situación, separándolo en pequeñas partes e identificando sus implicaciones.
	Trabajo en Equipo	Capacidad de participar activamente en la consecución de una tarea común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Implica la intención de colaborar y cooperar con terceros
	Liderazgo	Capacidad para dirigir y gestionar personas eficazmente, aplicando cualidades de escucha activa, y asertividad, siendo capaz de influir en su equipo de trabajo y de delegar responsabilidades en ellos que permitan lograr la consecución de objetivos acordes a la misión y visión de la empresa.

	Resolución de Problemas	Es la capacidad de idear la solución que dará lugar a una clara satisfacción del problema del cliente atendiendo sus necesidades, problemas y objetivos del cliente y la factibilidad interna de resolución
	Asertividad	Capacidad para generar confianza en las personas a través de su comportamiento comunicacional maduro, debido a que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos
	Negociación	Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan las relaciones
	Orden y Calidad	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo establecido. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos, para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Capacidad de discernimiento e interés de aprender.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO

Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	5
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	4
	Almacenamiento	
	Decisión	2
	Recepción	
	Proceso	

Descripción	Simbolos							Observaciones
Revisar novedades reportadas por la Cabina.			X					
Revisar quejas detectadas por el área de Calidad.			X					
Atender requerimientos de los proveedores.	X							

				cervical					
				Std. Torax					
VACUNAS									
PRE EMPLEO	INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA				
Tétano	x			H. Influenza	x				

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento	
		DOC EC RH 24	
Título:	Líder de Coordinación de Servicios	Revisión:	9
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	
		14-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Líder de Coordinación de Servicios		
Reporta a:	Jefe de Operaciones		
Puestos que le reportan:	Coordinador de Servicios		
Departamento / Sección:	Operaciones		
Ubicación:	Dependiendo del país que se encuentre la filial		
Horario:	Rotativos		
Documento No.:	DOC EC RH 24		
DESCRIPCION DEL PUESTO			
MISIÓN DEL PUESTO:	Dar soporte a la cabina en los procesos de coordinación de servicios de asistencia y atender de manera óptima los servicios de asistencia que nos solicitan nuestros clientes y afiliados.		
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción	
	1.	Dar soporte a los coordinadores de cabina.	
	2.	Atender y resolver los problemas y/o quejas de los afiliados y clientes.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y	N° Act	Descripción	
	1.	Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.	

SALUD OCUPACIONAL)	2.	Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.	
	3.	Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.	
	4.	Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.	
	5.	Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.	
	6.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.	
	7.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	
ACTIVIDADES DIARIAS	Nº Act	Descripción	
	1.	Revisar en línea el Sistema de Operación y Aplicativo de Asistencias (SIGA) y sus alertas.	
	2.	Elaboración y revisión de reportes del Astelcenter.	
	3.	Guiar al coordinador durante la tramitación de servicios complicados.	
	4.	Envío de reporte de novedades por turno.	
	5.	Constatar que los expedientes de asuntos atendidos pasen al departamento de trámite con prontitud y correctamente documentados.	
	6.	Dar soluciones a cualquier duda o inconveniente que se les presente a los coordinadores al momento de brindar un servicio.	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Elaborar memorando para el CAT indicando novedades.	Eventual
	2.	Mantener reuniones con el Jefe de Operaciones	Quincenal
	3.	Revisión del reporte de porcentajes de abandonos, productividad Desviaciones de los coordinadores.	Mensual
	4.	Coaching al personal de nuevo ingreso.	Eventual
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			

ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	20-35 años	IDIOMAS:	N/A
DISPONIBILIDAD:	Trabajar fines de semana		
ESCOLARIDAD:	Cursando carreras universitarias, no indispensable.		
ESPECIALIDAD:	N/A		
CONOCIMIENTOS:	Manejo de Office intermedio Excel avanzado Métricas de Gestión (porcentaje de abandonos, nivel de servicio, productividad, análisis y revisión de quejas y malos, análisis y revisión de desviaciones, reporte de tiempo de conexión) Técnicas de supervisión Manejo del sistema Siga/ Astelcenter/Software dental Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	2 años como Coordinador de Call Center y atención al cliente.		
RELACIONES INTERNAS:	Gerencia de Operaciones, Comercial, Retención, Sistemas, Evaluación del Servicio, Supervisor de línea, Base de Datos.		
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes, afiliados y proveedores.		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.	
	Iniciativa	Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.	
	Innovación y Creatividad	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.	
	Flexibilidad	Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.	
	COMPETENCIAS DEL PUESTO		DEFINICION
	Escucha Activa	Es receptivo, abierto a entender la comunicación del otro desde su punto de vista. Implica: comprenderlo, prestar atención a los pequeños detalles, mantener el compromiso, aclarar las expectativas y tener la capacidad de reconsiderar o cambiar el punto de vista propio si es válido.	
	Trabajo en Equipo	Implica establecer relaciones de cooperación, coordinación y preocupación en procura del cumplimiento de las metas comunes y objetivos propuestos, lo cual incluya las responsabilidades propias y las del resto del equipo.	
	Orden y Calidad	Es la capacidad de realizar las actividades, manteniendo el orden, cuidado, calidad y exactitud en el trabajo ejecutado.	

	Liderazgo	Es la capacidad de asegurar una adecuada conducción de las personas, generando compromisos, desarrollando el talento y manteniendo una cohesión de equipo. Aplicando cualidades de escucha activa, siendo capaz de influir y delegar en su equipo de trabajo, alineándolos a la consecución de los objetivos.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Es el conocimiento básico de la Seguridad y Salud Ocupacional, y fundamentos para la prevención de los Riesgos Ocupacionales.

CURSOGRAMA ANALITICO DE PROCESO

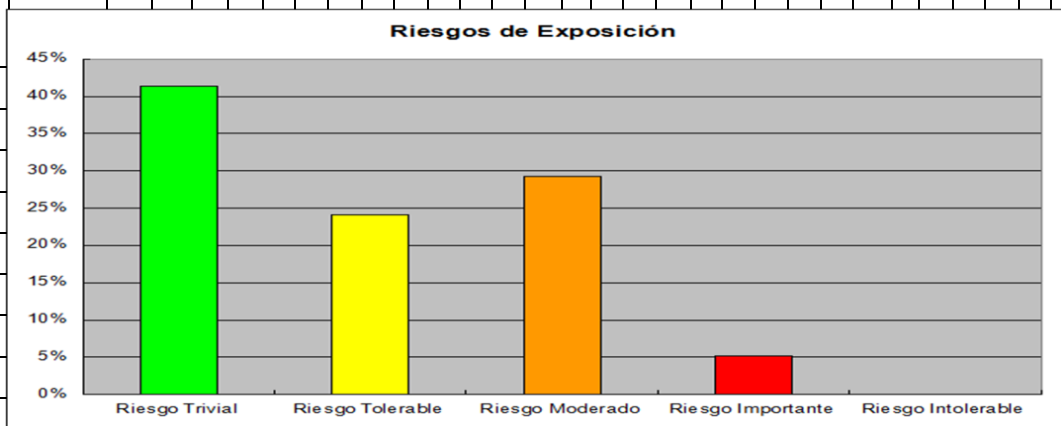
Diagrama N°1	Resumen	
Proceso:	Actividad	Actual
	Operación	5
Actividad:	Transporte	
	Espera	
	Inspección	1
	Almacenamiento	
	Decisión	
	Recepción	
	Proceso	

Descripción	Simbolos							Observaciones
Realizar reporte de Abandono y Nivel de Servicio.	X							
Dar seguimiento a los servicios VIP.	X							
Revisar las quejas y los malos.	X							
Contestar llamadas en casos de desborde.	X							
Gestionar los servicios de GEA.	X							
Supervisar que se brinden los servicios a los afiliados.			X					
Total	5		1					

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	3
	Ruido	2
	Iluminación	3

	Riesgos Eléctricos	3	
	Siniestros	3	
	Desastres naturales	4	
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3	
	Caída de Objetos	1	
	In Itinere	3	
	Choque contra objetos inmóviles	1	
Químicos	Manejo de productos químicos	1	
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3	
Ergonómicos	Posturas forzadas	2	
	PVD'S	4	
	Dimensiones del puesto	1	
	Movimientos repetitivos	4	
	Confort térmico	2	
	Confort Acústico	2	
Psicosocial	Tiempo de trabajo	3	
	Carga de trabajo	3	
	Autonomía	3	
	Demanda psicologica	2	
	Variedad /contenido	2	
	Interés por el trabajador/compensacion	2	
	Desempeño del rol	2	
	Relaciones y apoyo social	3	
	Participación/supervision	3	



EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO												
									X			




Solo Uso de Uniforme de Trabajo.

		s Wonderlic 16PF Inventario de estilos L Hare 2 IC	x	Relaciones y apoyo social						
FISIOLÓGICOS										
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Audiometría Optometría	x	Anamnesis Examen físico
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x					
Audiometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x					
Optometría	x	VDRL	x	VDRL	x					
		Función renal	x	HECES	x					
		EMO	x	Glicemia	x					
		HECES	x	Audiometría						
		Grupo sanguíneo	x	Electrocardiograma	x					
				Optometría						
				RX. AP de columna lumbar	x					
				Std. Torax						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD								
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.							N° de Documento	
Título:		Líder de Monitoreo					Revisión:	
							Hoja:	1 de 7
							Fecha de Actualización:	
							16-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO								
Título del Puesto:		Líder de Monitoreo						
Reporta a:		Jefe de Proveedores						
Puestos que le reportan:		Monitoreador de Proveedores						
Departamento / Sección:		Operaciones						
Ubicación:		Dependiendo del país que se encuentre la filial						
Horario:		Rotativos						
Documento No. :								
DESCRIPCION DEL PUESTO								

MISIÓN DEL PUESTO:	Responsable de revisar, controlar y verificar la asignación correcta de los proveedores y que los mismos cuenten con la disponibilidad de unidades establecida en los convenios.	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Velar porque los tiempos de asignaciones estén por debajo de lo indicado 7 minutos.
	2.	Velar que los tiempos de contactos de los proveedores estén por debajo del limite establecido.
	3.	Realizar los seguimientos en el GPS a la grúas.
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.
	2.	Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.
	3.	Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.
	4.	Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
	5.	Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
	6.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	7.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Elaboración de reportes de GEO referencias de grúas en ciudades principales (Guayaquil – Quito).
	2.	Revisar y verificar en el SIGA diariamente para pedir el cierre de los expedientes en proceso de días anteriores.
	3.	Revisar y comprobar las asignaciones de proveedores realizadas por coordinadores de servicios, si es necesario una segunda asignación se la debe de hacer con la finalidad que el tiempo de contacto se mejore.
	4.	Realizar asignaciones de ajustadores en el Locator.

	5.	Brindar apoyo a los Monitores de Proveedores en el seguimiento, asignación y contacto de proveedores.	
	6.	Revisar tiempos de contactos de proveedores, esta revisión se la realizará considerando la hora de asignación indicada en el SIGA y antes que se cumpla el tiempo (35 minutos).	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS	1.	Elaboración de reportes solicitados por el Jefe de Proveedores	Periodicidad Semanal / Mensual / Eventual
	2.	Mantener reuniones con el Jefe de Proveedores	Quincenal
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto		SEXO: Indistinto
EDAD:	25-37 años		IDIOMAS: N/A
DISPONIBILIDAD:	Rotativo		
ESCOLARIDAD:	Estudios Superiores en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines con negocios.		
ESPECIALIDAD:	N/A		
CONOCIMIENTOS:	Manejo de Office intermedio Técnicas de Supervisión Manejo equipos de radio Motorola Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	2 años como coordinador de Call Center y atención al cliente.		
RELACIONES INTERNAS:	Operaciones, Sistemas		
RELACIONES EXTERNAS:	Afiliados y Proveedores		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad		Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.

Descripción	Símbolos										Observaciones
											
Elaborar reportes de GEO referencias.	X										
Revisar y verificar el cierre de los expedientes.	X										
Revisar y comprobar las asignaciones de proveedores.				X							
Realizar asignaciones de ajustadores.	X										
Revisar tiempos de contacto de proveedores.	X										
Elaborar reportes solicitados por el Jefe de Proveedores.	X										
	Total	5		1							

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Riesgos	Factores de Riesgos	Prioridad
Físicos	Temperaturas Bajas/Altas	4
	Ruido	4
	Iluminación	4
	Riesgos Eléctricos	3
	Siniestros	3
	Desastres naturales	4
Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	3
	Caída de Objetos	1
	In Itinere	3
	Choque contra objetos inmóviles	1
Químicos	Exposicion a polvos, gases, productos quimicos	1
Biológicos	Exposición virus, bacterias	3
Ergonómicos	Posturas forzadas	4
	PVD'S	4
	Dimensiones del puesto	4
	Movimientos repetitivos	4
	Confort térmico	4
	Confort Acústico	3
Psicosocial	Tiempo de trabajo	1
	Carga de trabajo	1
	Autonomía	1
	Demanda sicologica	1
	Variedad /contenido	1
	Interés por el trabajador/compensacion	1
	Desempeño del rol	1
	Relaciones y apoyo social	2

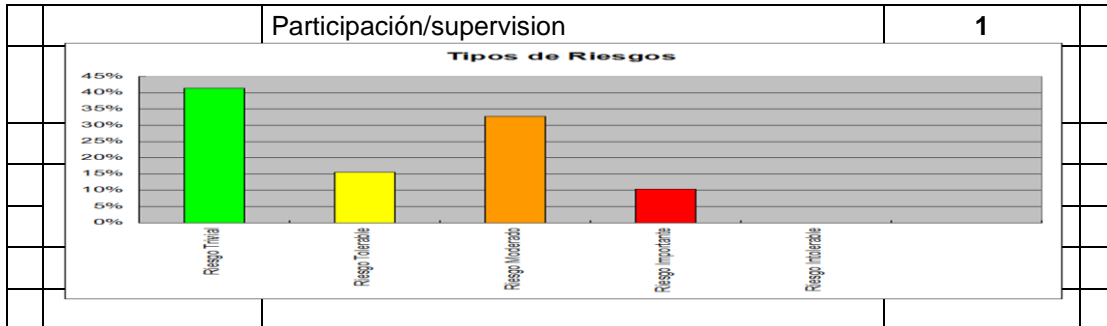
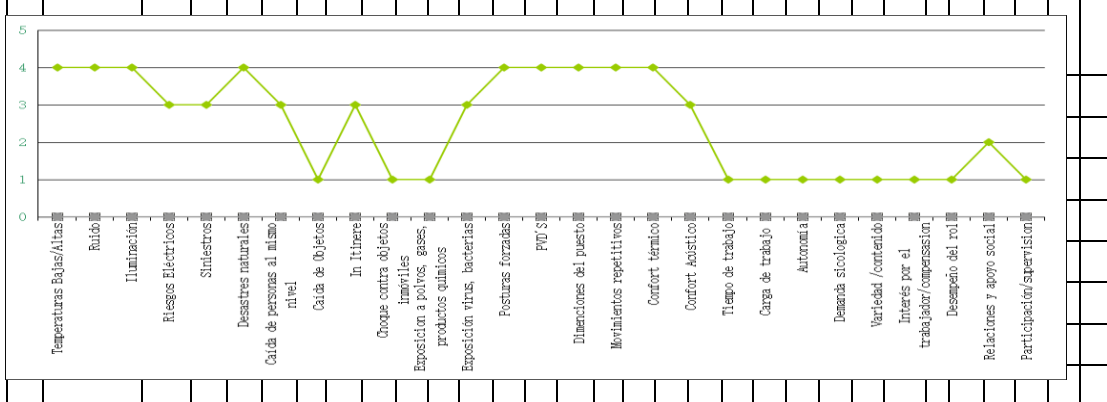


GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCION INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO

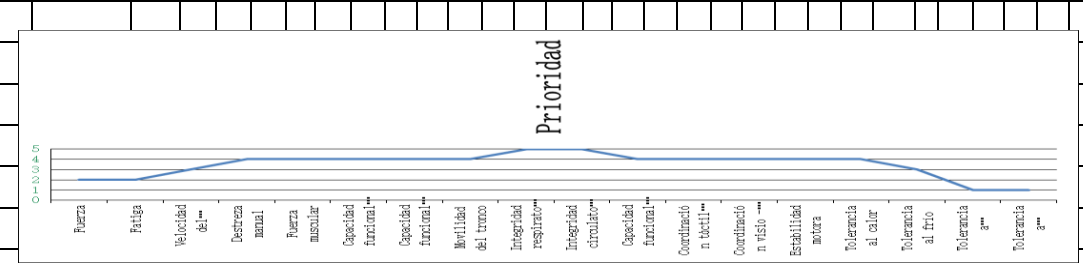
PUESTO DE TRABAJO	
	X
<i>Solo Uso de Uniforme de Trabajo.</i>	

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	2
Fatiga	2
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	4
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	5
Integridad circulatoria	5
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	4
Coordinación visio - motora	4
Estabilidad motora	4

Tolerancia al calor	4
Tolerancia al frío	3
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

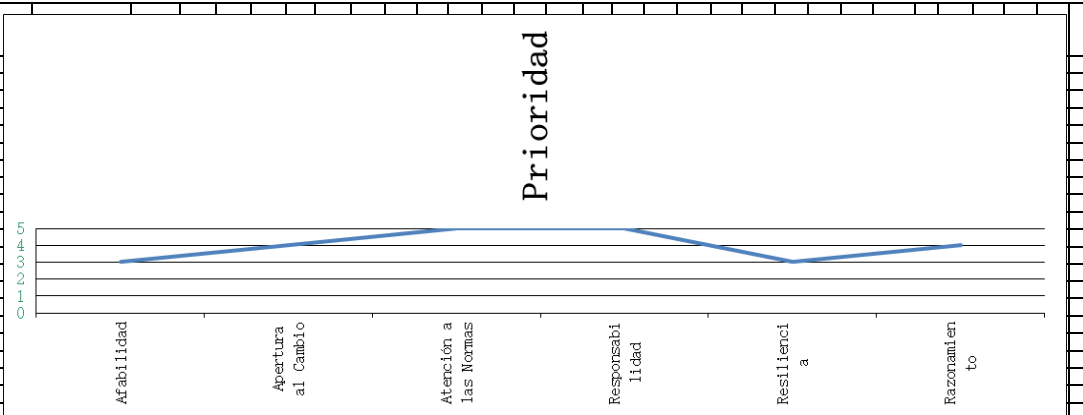
GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	3
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	5
Responsabilidad	5
Resiliencia	3
Razonamiento	4

GRAFICO DE FACTORES DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN




EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

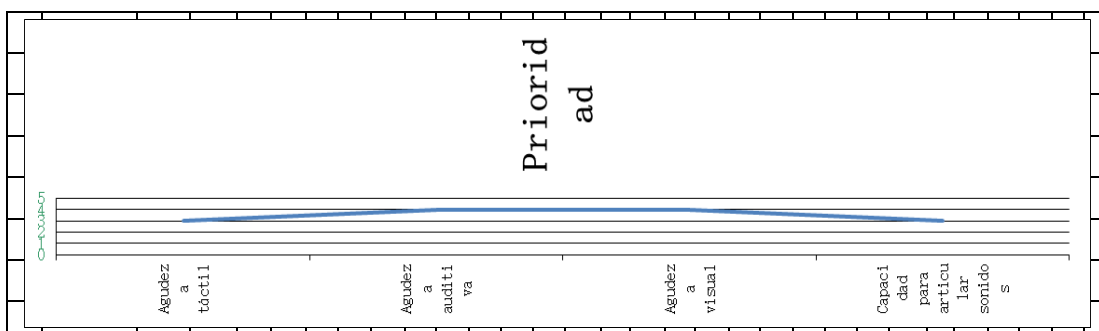
PRE EMPLEO		INICIO	PERIÓDICO	REINTEGRO	ESPECIALES	SALIDA
Anamnesis Psicológica	x	Test de supervisión y toma de decisiones	x	Carga de trabajo	FPSICO	x
		Test de competencias. IC	x	Tiempo de trabajo		
		Wonderlic. 16 PF Inventario de estilos y liderazgos. Inventario de Personalida	x	Relaciones y apoyo social		

		d de ventas. Hare									
FISIOLÓGICOS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Audiometría Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
Audiometría	x	Función renal	x	VDRL	x						
Optometría	x	Perfil lipídico	x	HECES	x						
		VDRL	x	Glicemia	x						
		Grupo Sanhuíneo	x	EMO	x						
		EMO	x	Audiometría							
		Heces	x	Electrocardiografía	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna cervical	x						
				Std. Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD SALUD Y CALIDAD			
SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.		N° de Documento DOC EC RH 22	
Título:	Médico de Cabina	Revisión: n:	9
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización:	
		12-sep-16	
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Título del Puesto:	Médico de Cabina		
Reporta a:	Jefe de Operaciones		
Puestos que le reportan:	Ninguno		
Departamento / Sección:	Operaciones		
Ubicación:	Dependiendo del país que se encuentre la filial		

Horario:	00h00–24h00 (atención telefónica 24 horas)	
Documento No. :	DOC EC RH 22	
DESCRIPCION DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO:	<p>Atender servicios de orientación médica de emergencia que nos solicitan nuestros clientes o afiliados, con apego total a las coberturas, políticas, tarifas y procedimientos establecidos; con un verdadero sentimiento de servicio y una excelente atención al cliente.</p> <p>Atender alguna emergencia médica al personal de la compañía</p> <p>Realizar labores de supervisión del CCE en horarios fuera de oficina, fines de semana y feriados.</p>	
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES)	N° Act	Descripción
	1.	Dar orientación telefónica sobre temas médicos
	2.	Dar atención médica a los colaboradores de la empresa
	3.	Dar apoyo en la supervisión de los coordinadores del CCE cuando no se encuentren el team leader o el supervisor
FUNCIONES: (RESPONSABILIDADES / AUTORIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	N° Act	Descripción
	1.	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
	2.	Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
	3.	Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
	4.	Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
	5.	Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, en casos de emergencias y de accidentes mayores, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
	6.	Cumplir con todas las normas nacionales, los estándares y normativas internas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
ACTIVIDADES DIARIAS	N° Act	Descripción
	1.	Atender las orientaciones médicas telefónicas en la oficina o fuera de ella (telefonía móvil).
	2.	Auxiliar al personal de la empresa que requiera atención médica.
	3.	Ingresar los datos de las orientaciones directamente en el SIGA

	4.	Control de indicadores de abandonos, cantidad de llamadas, supervisión del personal de cabina, reporte de novedades	
ACTIVIDADES PERIÓDICAS			Periodicidad
	1.	Escuchar llamadas aleatoriamente de los servicios médicos y ambulancias para implementar mejoras en los scripts y atención por parte de los coordinadores	Semanal
	2.	Instruir al personal de cabina sobre términos médicos	Ocasional
	3.	Instruir al personal de cabina sobre como catalogar una emergencia médica	Ocasional
ESPECIFICACIONES / PERFIL DE PUESTO			
ESTADO CIVIL:	Indistinto	SEXO:	Indistinto
EDAD:	25 - 40 años	IDIOMAS:	Inglés 70%
DISPONIBILIDAD:	Tiempo completo para cubrir las necesidades del servicio		
CONOCIMIENTOS:	Conocimientos Básicos de SSO		
EXPERIENCIA:	1 año experiencia call center		
RELACIONES INTERNAS:	Departamento de Calidad, Supervisor de cuentas especiales, Coordinadores de Servicios, colaboradores de la compañía.		
RELACIONES EXTERNAS:	Clientes, afiliados.		
COMPETENCIAS:	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		DEFINICION
	Orientación al cliente		Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes internos o externos, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de satisfacción de los mismos, cumpliendo con los compromisos pactados.
	Iniciativa		Anticiparse ante posibles eventos o condiciones relevantes para el cumplimiento de metas. Implica hacer más de lo requerido o esperado en un trabajo dado, emprender acciones que no se han solicitado y/o prepararse para enfrentar problemas futuros.
	Innovación y Creatividad		Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos, concretándolos en acciones, con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos de cambio en la organización.
	Flexibilidad		Es la capacidad de adaptarse a diversas situaciones, con personas o grupos diversos y seguir trabajando óptimamente. También supone ser abierto y receptivo a diferentes perspectivas, proyectos organizacionales, adaptando la propia postura a medida que la situación lo requiere.
	COMPETENCIAS DEL PUESTO		DEFINICION



EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - FISICAS

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Fuerza	3
Fatiga	1
Velocidad del movimiento	3
Destreza manual	4
Fuerza muscular	3
Capacidad funcional de la parte superior	4
Capacidad funcional de la columna	4
Movilidad del tronco	4
Integridad respiratoria	4
Integridad circulatoria	4
Capacidad funcional de las extremidades inferiores	4
Coordinación táctil - motora	2
Coordinación visio - motora	3
Estabilidad motora	4
Tolerancia al calor	2
Tolerancia al frío	2
Tolerancia a irritantes cutáneos	1
Tolerancia a irritantes respiratorios	1

EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO - PERSONALIDAD

Aptitudes mínimas exigibles	Prioridad
Afabilidad	4
Apertura al Cambio	4
Atención a las Normas	4
Responsabilidad	5
Resiliencia	4
Razonamiento	4

EXAMENES PSICOFISIOLOGICOS

PSICOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis Psicológica	x	Test de Competencias Wonderlic 16 PF IC	x	Carga de trabajo				FPSICO	x		
			x	Tiempo de trabajo							
			x	Relaciones y apoyo social							

FISIOLÓGICOS

PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Anamnesis	x	Biometría hemática	x	Biometría hemática	x	Anamnesis Examen físico	x	Audiometría Optometría	x	Anamnesis Examen físico	x
Examen Físico	x	Perfil lipídico	x	Glicemia	x						
Optometría	x	Glicemia	x	Perfil lipídico	x						
Audiometría	x	Función renal	x	VDRL	x						
		VDRL	x	HECES	x						
		EMO	x	EMO	x						
		HECES	x	Audiometría							
		Grupo Sanguíneo	x	Electrocardiograma	x						
				Optometría							
				RX. AP de columna lumbar	x						
				Strd.Torax							
VACUNAS											
PRE EMPLEO		INICIO		PERIÓDICO		REINTEGRO		ESPECIALES		SALIDA	
Tétano	x			H. Influenza	x						

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. La empresa al no contar con el criterio fisiológico dado por el Profesiograma dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal realiza selecciones óptimas de candidatos en cuanto a la evaluación de las competencias blandas y duras del candidato, sin embargo descuida la permanencia del mismo puesto que una vez incorporado este siente los efectos fisiológicos adversos de las condiciones de trabajo.
2. Con la aplicación de los Profesiogramas dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal propuesto se espera que disminuya el porcentaje de rotación de personal del 17% al 2% por concepto de las afecciones vinculadas con el trabajo.
3. A pesar de que la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional cuenta con los estudios de identificación de riesgos por puestos de trabajo la empresa no ha desarrollado los Profesiogramas para que sean incluidos dentro del proceso general de reclutamiento y selección de personal, lo cual podría ocasionar un accidente laboral o enfermedad profesional generando una multa económica por los organismos reguladores.
4. La aplicación del formato de Profesiograma propuesto brindará la posibilidad de que se consolide en un solo documento información proveniente de Capital Humano (perfiles de puesto y competencias), las diferentes áreas de la empresa (especificaciones de las actividades de los puestos de trabajo), Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (identificación de factores de riesgos y vigilancia de la

salud), información que actualmente es manejada por cada una de estas áreas de manera particular y no integrada como debe ser para asegurar la óptima ejecución de los procesos de reclutamiento y selección del personal en la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A.

6.2 RECOMENDACIONES

1. Se deberá mantener actualizada las estructuras organizacionales y perfiles de puesto de la empresa así como los estudios de identificación de riesgos laborales y vigilancia de la salud de acuerdo a la dinámica de la empresa en temas como incorporación de nuevas actividades, cambios en las instalaciones, cambio en la tecnología y cambios del ambiente externo como legales y requerimientos de los clientes de tal manera que los profesiogramas se acoplen a esta dinámica.
2. Elaborar un sistema de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional el cual ayude a gestionar los factores de riesgos ocupacionales de los puestos de trabajo.
3. Capacitar al personal de selección en el manejo, utilización y aplicación del Profesiograma en los procesos de reclutamiento y selección del personal.
4. Realizar estudios epidemiológicos encaminados a establecer una relación causa-efecto entre los índices de morbilidad versus el puesto de trabajo y la rotación del personal.

Bibliografía

- BARRAGAN. (2009). *PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES NORMATIVAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL PUESTO DE TRABAJO. TERCERA EDICIÓN*. ESPAÑA : GRIJALVA.
- CHIAVENATO, I. (2002). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. COLOMBIA : NOMOS S.A.
- Cortez. (2013). El Sindicato Cántabro Asalariados de Servicios. 35.
- CORTEZ, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. MADRID: TEBAR.
- CUESTA SANTOS, A. (2013). *PROFESIOGRAMAS SU DISEÑO Y APLICACION*. GUAYAQUIL: DON BOSCO.
- DECRETO 2393 . (1998). *REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO*. ECUADOR .
- DOBON, M. (2005). *Seguridad e Higiene Industrial Gestión de Riesgos*. COLOMBIA : NOMOS .S.A .
- FERNANDEZ , M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. MADRID : DIAZ DE SANTOS.
- GONZALEZ, G. (JUNIO de 2015). *Diseño de Profesiogramas con mejora en la salud y el Bienestar Ocupacional en Laboratorios Industriales Farmacéuticos*. QUITO.
- IESS. (2013). *RESOLUCION No. C.D. 333*. ECUADOR.
- IESS. (2014). *Obligaciones de un empleador*. Obtenido de <http://www.iess.gob.ec>
- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (2010). *Resolución No. C.D. 333*. Obtenido de AUDITORES EXTERNOS: https://www.iess.gob.ec/auditores_externos2011/pdf/Resolucion_333.pdf
- LANDAZURY. (2011). *La medicina preventiva en las organizaciones*. ESPAÑA: GRANICA.
- LOPEZ, I. (2014). *Diseño de Profesiogramas para su implementación*. Guayaquil: Grijalba.

- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES. (2013). *APLICACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS LABORALES*. Obtenido de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2013>
- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES. (2013). *APLICACION DE MATRIZ DE RIESGOS LABORALES* . Obtenido de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wpcontent/>
- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES. (2014). *ANALISIS DE RIESGOS* . Obtenido de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/>
- ROLDAN, L. (2014). *Seguridad en el trabajo e Higiene Industrial Gestión de Riesgos*. MADRID : GRANICA.
- ROMERO, J. C. (2005). *MANUAL PARA LA FORMACION SUPERIOR EN PREVENCION DE RIESGOS LABORALES* . EDIGRAFOS S.A. .
- SANCHEZ, C. (2013). *Psicología del trabajo y de las organizaciones para relaciones laborales*. ESPAÑA: NOMOS S.A .
- SANCHEZ, J. (2007). *Seguridad en el trabajo. Seguridad Industrial*. ESPAÑA : FC EDITORIAL .
- SART. (2013). La figura del "Profesiograma" en la gestión de la seguridad y salud del trabajo. pag. 38 .
- SART. (2013). *Normativa de implantación de profesiogramas en las organizaciones*. QUITO.
- VIZUETE. (2014). *DESARROLLAR PROFESIOGRAMAS, POR PUESTO DE TRABAJO QUE PERMITAN REDUCIR FACTORES DE RIESGOS PARA LOS TRABAJADORES* . QUITO : EDIGRAFOS S.A .

ANEXO B.

AUTORIZACIÓN DE REALIZACION DE PROYECTO



Guayaquil, 18 de Julio del 2016


CERTIFICADO

Por medio de la presente certifico que el colaborador **Sr. Carlos Luis Anchala Castro** con C.I. **092372535-2** está autorizado a realizar su proyecto de tesis en las instalaciones de la Serviasistencia del Ecuador S.A.

El proyecto se llama "Diseño de profesiogramas y su incidencia en los procesos de selección de personal de la empresa Serviasistencia del Ecuador S.A. en Guayaquil en el 2016".

El **Sr. Carlos Luis Anchala Castro** puede hacer uso del presente como mejor convenga a sus intereses.

Atentamente,


SERVIASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.

FIRMA AUTORIZADA
Ps. Jessenia Fernandez Noboa.
Gerente de Capital Humano