

CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS SERVICIOS

CARACTERISTICAS Y BENEFICIOS DEL SERVICIO

- Capacidad Operacional

Gestión de Servicios Corporativos SpA. ha diseñado una estructura orgánica que responda en forma eficiente, entregando Soporte, Gestión y Administración al servicio que será prestado al cliente.



Este personal operará desde el exterior y son para el servicio que se entrega al cliente (Administrador de Contrato y Supervisor). Nuestro supervisor de terreno prestará el apoyo correspondiente para mantener con control permanente.

Nuestra empresa posee un vehículo exclusivo de acercamiento y supervisión para el servicio.

Ejecución de los Servicios

Generalidades:

Nuestra empresa Gestión de Servicios Corporativos SpA, ha diseñado estándares de calidad en virtud de la complejidad y características que presentan los servicios de recursos humanos en general.

Nuestra experiencia y equipo de trabajo nos permite entregar un servicio de calidad diseñando, modelando, gestionando y optimizando las soluciones de recursos humanos para el requerimiento entregado.

- **Objetivo del Servicio:**

- Coadyuvar a la operatividad del cliente, en todo ámbito, a través de la entrega de un servicio de calidad, profesional y eficiente.

- **Características del Servicio**

- En nuestros servicios identificamos los siguientes principios:

- ✓ **Principio de celeridad:** respuesta oportuna, necesaria e inmediata.
- ✓ **Principio de información:** conocimiento oportuno y eficiente de los fenómenos que amenacen la calidad del servicio.
- ✓ **Principio de eficiencia y eficacia:** uso racional del talento humano y de los recursos materiales.
- ✓ **Principio de coordinación:** desarrollar actividades colaborando y cooperando con la operatividad el cliente.
- ✓ **Principio de garantía de los derechos humanos:** actuación con estricto apego.
- ✓ **Principio de universalidad e igualdad:** prestar el servicio sin distinción o discriminación alguna.
- ✓ **Principio de imparcialidad:** absoluta imparcialidad y objetividad.

- Todo servicio comienza con una reunión de trabajo entre nuestro Administrador de Contrato y Supervisor con el cliente, para establecer los objetivos y alcances de cada puesto de trabajo. Esto nos dará el rumbo a seguir para realizar nuestros manuales de procedimientos, que serán claves para capacitar, reentrenar y controlar el quehacer diario de nuestros colaboradores.

- Nuestra empresa posee procesos que hemos diseñado para obtener la mayor eficiencia y calidad en la prestación de nuestros servicios, es así a continuación se detalla la operación de la puesta en marcha y mantención de éstos:

- a) Nuestro departamento de personal recibe el requerimiento y, de acuerdo con los perfiles establecidos por GSC, procede al reclutamiento y selección del personal más adecuado para los servicios que requiere el cliente.

- b) Nuestro Cliente valida los **procedimientos y protocolos** del puesto de trabajo de cada colaborador.

- c) Una vez seleccionado el personal, se procede a realizar la inducción de nuestra empresa en conjunto con el cliente.

- d) Se inicia el servicio con la supervisión y control constante del Administrador de Contrato y Supervisor, para observar falencias y detalles en el proceder del colaborador.

- e) El Administrador de contrato y el Supervisor poseen SLA que deben mantener.



- **Garantía ante el Ausentismo laboral**

- Nuestra empresa posee personal de reemplazo para los distintos servicios, garantizando un reemplazo en el menor tiempo posible sin dejar el puesto de trabajo sin colaboradores.
- Lo anterior, también procede ante ausencias de tipo licencias médicas, vacaciones, etc.

- **Algunos SLA Preventivos**

- 2 horas antes de cada inicio de servicio, nuestra central de operaciones verifica la concurrencia del personal a sus labores. Ante una novedad de inasistencia, el supervisor dispondrá de personal “disponible” para cubrir el puesto antes de que se inicie el servicio.
- 1 hora antes de inicio de cada servicio, se deberá reportar la concurrencia de los colaboradores en todos los puestos de trabajo. Ante alguna novedad de atraso el supervisor dispondrá de personal “disponible” para cubrir el atraso y mantener cubierto el puesto de trabajo.

- **Algunos SLA Reactivos**

- Ante una solicitud de servicios extraordinarios programados, el Administrador de contrato, tendrá 24 horas para dar la respuesta a los solicitado. Si estos requerimientos no fueran programados tendrá 8 horas para responder.
- Ante la ausencia de un colaborador, el administrador de contrato deberá dentro de las 3 horas siguientes al reporte de ausencia enviar el reemplazo del faltante.
- La mejora continua y calidad del servicio hacen que nuestros colaboradores posean SLA preventivos, de manera de evitar faltas, atrasos y SLA reactivos para entregar respuestas en forma oportuna manteniendo así los SLA que el cliente requiere.



- Uniforme de nuestros colaboradores



- **Detalle del uniforme:**

- Camisa Blanca con logo GSC
- Corbata azul
- Porta Credencial Corporativa de GSC
- Pantalón color negro
- Zapatos negros



***Esto queda sujeto a solicitudes del cliente correspondiente a las funciones a realizar**

Equipamiento de Prevención de Riesgos:

Gestión de Servicios Corporativos SpA cumple con la normativa relativa con la Prevención de Riesgos, es así que entrega los **elementos certificados** necesarios para su protección. Además, nos encontramos afiliados a la Asociación Chilena de Seguridad, la que administra la **Ley N° 16.744 del Seguro Social Obligatorio contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales**



Nuestra política es mantener informados a nuestros colaboradores de los riesgos inherentes a la actividad que realizan, por lo que se confeccionan formularios para mejor entendimiento. Además, se les realiza una Capacitación especial por parte de nuestro Departamento de Prevención de Riesgos y la entrega de Nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.



- ✓ Formulario de Registro Individual de Información de los Riesgos Profesionales.

FORMULARIO DE REGISTRO INDIVIDUAL DE INFORMACIÓN DE LOS RIESGOS PROFESIONALES (D.R.I.)

El Decreto Supremo 12-40, "Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales", Art. N°23, dispone que: "Los empleadores tienen la obligación de informar oportunamente y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa", "especiales", que deben informar a los trabajadores acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control de prevención y protección que deben adoptar en su trabajo, sobre la identificación de los mismos (fórmula, sucedáneos, aspecto y olor), sobre los límites de exposición permisibles de estos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control de prevención y protección que deben adoptar para evitar tales riesgos".

TRABAJO SEGURO LAS ZONAS DE TRABAJO, SUS RESPECTIVOS RIESGOS ASOCIADOS Y LAS MEDIDAS PREVENTIVAS O PROCEDIMIENTOS DE SECUENCIA DE LAS ZONAS DE TRABAJO, SUS RESPECTIVOS RIESGOS ASOCIADOS Y LAS MEDIDAS PREVENTIVAS O PROCEDIMIENTOS DE

Riesgo Detectado

Sobre estueros en manejo de materiales

- Almacenamiento de caña
- Bultos
- Cables
- Saco
- Manejo manual de materiales

Consecuencia

- Lesiones temporales y permanentes en espalda (Lumbago y otros)
- Heridas
- Fractura

Medidas Preventivas

- Al levantar materiales, el trabajador debe doblar las rodillas y mantener la espalda lo más recta posible
- Nunca manipular solo elementos de más de 50 Kg.

Sobre estueros de transito

- Desde superficies de trabajo fijas
- Escaleras móviles o fijas
- Andamios
- Rampa
- Escaleras
- Pisos y pasillos

Consecuencia

- Equinios
- Fracturas
- Conmoción
- Lesiones múltiples
- Parálisis
- Lesiones traumáticas
- Muerte

Medidas Preventivas

- Evitar dormir dentro del establecimiento, en especial por las escaleras de transito.
- Al bajar por las escaleras se deberá utilizar los respetuosos pasamanos.
- Cuando se vaya a utilizar una escalera (o fijas, caminante de que esté completamente extendida y en buenas condiciones, antes de subirse).
- Utilizar superficies de trabajo construidas de acuerdo a las normas y procedimientos de seguridad establecidos y/o vigentes.
- Utilizar sillas en forma adecuada con acolchado y/o resorte.
- Utilizar sillas en forma adecuada con acolchado y/o resorte y el peso que deberá resistir.

Contato con fuego u objetos calientes

- Asfálticas
- Fuego descontrolado
- Explosión, etc.
- Muerte

Consecuencia

- Quemaduras
- Fuego descontrolado
- Explosión, etc.
- Muerte

Medidas Preventivas

- No fumar en áreas donde está prohibido.
- Verificar que las conexiones eléctricas se encuentren en buen estado y con su conexión a tierra.
- Evitar el almacenamiento de materiales inflamables en lugares no designados por la empresa para esas fines.
- Evitar derribo de aceites, combustibles y otros que puedan generar explosiones y/o explosiones.
- Manipular en forma segura cualquier artefacto que pueda ocasionar o iniciar un fuego o explosión (calefones, caleñas, microondas calentadores, hervidores de agua entre otros).
- Usar ropa de equipos de protección personal.
- Capacitar a los trabajadores.
- No dejar materiales combustibles.
- Manipular cajones de herramientas y archivadores cerrados.
- Almacenar herramientas, materiales en forma ordenada.
- Mantener zonas de trabajo, ordenadas, despejadas y libres de obstrucciones, respetando demarcaciones respectivas.
- No apoyar sillas ni equipamiento de oficina cerca de los bordes de escritorio ni mesas.
- Usar cajones de escritorio o cajas para alcanzar objetos en altura.

Declaro que he sido informado y he comprendido aserca de todos los riesgos asociados a mi área de trabajo, como también de las medidas preventivas o procedimientos de trabajo seguros que deben aplicar y respetar en el desempeño de mis funciones.

INFORMANTE

RUT: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

RECIBIDOR

RECIBI CONFORME _____

- ✓ Formulario de Entrega de Vestuario, Equipo y Elementos de Protección Personal.

ENTREGA DE VESTUARIO, EQUIPO Y ELEMENTOS (PROTECCIÓN PERSONAL ART. 68 LEY 16.744)

El Guardia de Seguridad, Señor _____, declara recibir de Gestión de Seguridad Corporativa SpA, en perfecto estado de conservación, uso, presentación, nuevos de siguientes especies de vestuario, equipo, elementos de Protección Personal para el uso en sus fines EXCLUSIVOS DE GUARDIA DE SEGURIDAD, en las instalaciones que presta servicios comprometiéndome a restituirlos en caso de pérdida, destrucción, sustracción, en igual cantidad y estado de conservación al momento de cesar mis funciones conforme al Contrato de Trabajo suscrito.

VESTUARIO	CANTIDAD	FECHA	FIRMA
PANTALÓN			
CHAQUETILLA			
CAMISA			
CORBATA			
GORRA CON DISTINTIVO CON LEGIONARIO			
PARKA TÉRMICA			
ZAPATOS NEGROS			
ELEMENTOS DE SEGURIDAD			
CALCO DE SEGURIDAD CON LEGIONARIO			
ZAPATOS DE SEGURIDAD			
BOTAS DE AGUA			
MANTA DE AGUA			
CHALECO REFLECTANTE			
JARDINERA TÉRMICA			
ANTIPARRAS OSCURAS CON FILTRO UVA/UVB			
EQUIPOS			
LINTERNA			
CREENCIAS			
CHALECO ANTICORTE			
EQUIPO DE RADIO			
CARGADOR EQUIPO DE RADIO			
TELÉFONO MÓVIL (CELLULAR) Y CARGADOR			
DOCUMENTOS			
REGIMIENTO INTERNO			
COPIA CONTRATO DE TRABAJO			
ENTREGUE CONFORME			
Gestión de Seguridad Corporativa SpA		RECIBI CONFORME	
Nombre: C.I.: Firma:			

Calidad de Servicio:

Entendemos la Calidad de Servicio como la ***satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes***, lo cual implica el desarrollo de un modelo de trabajo con énfasis en la incorporación permanente de **buenas prácticas, su evaluación, control y corrección**, a través de la identificación de oportunidades de mejora que se traduce en agregar valor al servicio que prestamos como principal elemento diferenciador con nuestra competencia.

Lo anterior lo logramos, principalmente, a través de tres variables: **Nuestro Recurso Humano; Nuestra Política de Remuneraciones; y Nuestro Programa de Evaluación.**



Nuestro Recurso Humano:

Nuestros colaboradores son el capital más importante que tenemos, por lo cual nos encargamos de realizar un exigente proceso de selección y reclutamiento, que permite incorporar a los mejores.

Una capacitación permanente y especializada, hace de nuestros colaboradores a un verdadero profesional en lo que hace, entregando un servicio eficiente y de calidad, ***con pleno respeto a la persona humana y legislación vigente.***

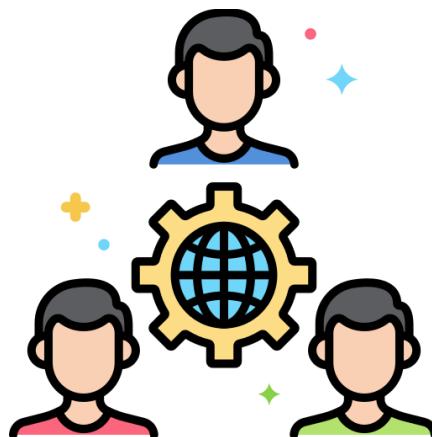


Perfil de Nuestro Administrador de Contrato:

El administrador de contrato es el responsable del adecuado funcionamiento del contrato en su instalación a cargo, llevando a cabo todas las funciones de soporte administrativo y operacional que implica dicho contrato.

Para el cumplimiento de su misión debe dar cumplimiento a las normas de seguridad y de administración dispuestas por el Cliente y GSC.

- Asegurar la cantidad de personal necesario para operar y cumplir estándares de servicio solicitado por el mandante.
- Gestionar los recursos humanos y materiales para el desarrollo del servicio.
- Indicar mejoras a los procesos con el fin de garantizar la productividad del contrato
- Liderar, motivar, dar el ejemplo y administrar con justicia el personal a su cargo.
- Dar cumplimiento a labores de administración, gestión y control que sean solicitadas por el mandante y de acuerdo con las bases del contrato.
- El principal desafío del cargo es asegurar el correcto funcionamiento del contrato, con el fin de mantener los estándares de funcionamiento de acuerdo a lo solicitado por el cliente.
- Organizar el servicio conforme al Manual de procedimientos de la instalación (definido el cliente en conjunto a GSC).
- Mantener permanente contacto con el cliente proponiendo iniciativas para optimizar el servicio.



Perfil de nuestros Supervisores.

Nuestros Colaboradores poseen los conocimientos necesarios para realizar la labor de supervisión de recursos humanos de acuerdo con las siguientes competencias:

Competencias Genéricas:

Las Competencias Genéricas que poseen nuestros supervisores son las siguientes:

- ✓ **Autocontrol:** Es la capacidad de mantener las propias emociones bajo control, evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad por parte de otros o en trabajos ante situaciones de estrés. Las labores que desempeña el supervisor motivan que con frecuencia se exponga a situaciones de fuerte tensión, en las que su capacidad de autodominio es fundamental para tratar los posibles conflictos.
- ✓ **Desarrollo de interrelaciones:** Desarrollo de interrelaciones consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contacto con distintas personas, es muy importante para su función diaria, saber interactuar con otras personas y tener recursos suficientes para resolver posibles conflictos que puedan surgir.
- ✓ **Autoconfianza:** Esta competencia implica el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o resolver un problema. El Supervisor debe transmitir confianza en sí mismo y en la labor que desempeña a fin de generar confianza en sus interlocutores.
- ✓ **Iniciativa:** Se refiere a identificar un problema, obstáculo y oportunidad, o bien llevar a cabo acciones para dar respuesta a ello. Nuestros Supervisores poseen iniciativa y capacidad para tomar decisiones rápidas ante situaciones de conflicto.
- ✓ **Impacto e Influencia:** Se refiere a la capacidad de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar los objetivos propuestos. Los Supervisores poseen la capacidad para convencer a los otros de que actúen según las normas establecidas.



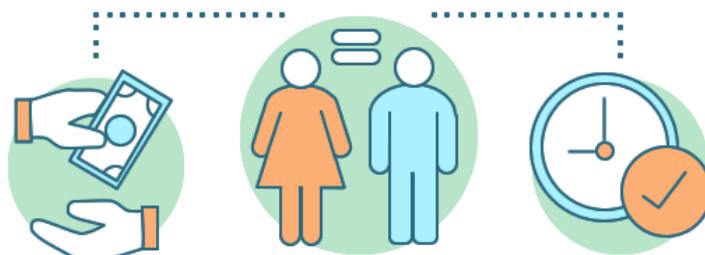
Nuestra Política de Remuneraciones:

Indudablemente un nivel inadecuado de compensación puede afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. En los casos graves, el deseo de obtener mejor compensación puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas o conducir a los empleados a buscar un empleo diferente. Además, el escaso interés que despierte una función compensada pobremente puede llevar a ausentismo y otras formas de protesta pasiva. Lamentablemente este es uno de los mayores problemas que afecta a las empresas de nuestro país, es por ello que GSC ideo para sus colaboradores un plan de incentivo que apunta a:

- Contratación de personal calificado. Las compensaciones deben ser suficientemente altas para atraer solicitantes.
- Retener empleados actuales. Cuando los niveles de compensación no son competitivos, la tasa de rotación aumenta.
- Garantizar la igualdad. La igualdad interna se refiere a que el pago guarde relación con el valor relativo de los puestos; la igualdad externa significa compensaciones análogas a las de otras organizaciones.
- Alentar el desempeño adecuado. El pago debe reforzar el cumplimiento adecuado de las responsabilidades.
- Cumplir con las disposiciones legales.
- Mejorar la eficiencia administrativa. Al cumplir con los otros objetivos, el departamento de personal alcanza su eficiencia administrativa.

Los objetivos más importantes del plan de incentivos son:

- Reducir la rotación de personal
- Elevar la moral de la fuerza laboral
- Reforzar la seguridad laboral



Fijación De Remuneraciones: Las Remuneraciones se determinan en función de la labor que desarrolle el trabajador y las características del puesto de trabajo, independientemente de la persona que la desempeñe. El valor de dicha labor depende de la escala vigente de sueldos de la empresa por puesto de trabajo.

Metodología de Contratación: Como una forma de ser evaluados, el primer contrato de los trabajadores es de plazo fijo de Un mes, luego de pasar este periodo exitosamente el contrato se extiende un mes más a prueba, Luego de esta segunda etapa el contrato se transforma en INDEFINIDO para quienes cumplan los requisitos de calidad estructurados por nuestra empresa.

Remuneraciones Directas:

- **Sueldo Base + Gratificaciones:** es la remuneración mensual que se otorga a los funcionarios por el ejercicio de cargos que desempeñe dentro de la empresa, dicho sueldo depende de la escala salarial vigente por cada puesto.
- **Retribución por Productividad:** Se refiere al reconocimiento económico que se otorga a los Administradores de contrato, en función de buen cumplimiento del contrato, dicho bono se otorga mensualmente al trabajador.
- **Compensación de fin de año:** Constituye una compensación especial que se otorga a los funcionarios en la víspera de Navidad, dicha compensación es otorgada a todos los trabajadores activos en la empresa que tengan una antigüedad de mínimo 6 meses y consta de una caja de mercadería o gift card.
- **Compensación Fiestas Patrias:** Constituye una compensación especial (caja de mercadería o gift card) que se otorga, a todos los funcionarios activos de la empresa que tengan una antigüedad de mínimo 6 meses, durante el periodo de las fiestas patrias.



Programa de Evaluación de Nuestro Personal:

Esta evaluación se realiza a los primeros 15 días para evaluar ciertos aspectos importantes en el ejercicio de las funciones del colaborador. Esta evaluación la realiza nuestro supervisor asignado, en conjunto con el cliente.

En todas las áreas que presentaron nota regular y mala, nuestra empresa realiza un reentrenamiento especial para reforzar y mejorar la evaluación. Luego de 15 días se vuelve a evaluar y si el colaborador sigue con notas deficientes, es sacado de la instalación para tener un nuevo reentrenamiento, o un cambio de destino o desvinculación de la empresa.

Esta evaluación mide tres ámbitos importantes en las funciones del colaborador:

Ámbito del Conocimiento

Ámbito de la Comunicación

Ámbito de la Responsabilidad



The background features four large, semi-transparent blue spheres arranged in a square pattern. Each sphere is composed of numerous thin, curved lines that create a sense of depth and motion. The spheres overlap each other and the edges of the frame.

GSC PARTNER