	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE TALENTO</b> <b>HUMANO SVCADC</b>	<b>PCM-04-P-14</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 1 de 8</b>

## 1 POLÍTICA

Es **política** del SVCADC contar con personal idóneo para desempeñar cada puesto de trabajo, y estar atento a identificar a través de diferentes mecanismos y fuentes, las necesidades de formación que pueda tener el personal, para dar respuesta a ellas mediante la ejecución de planes de capacitación de su personal orientados a mejorar su desempeño profesional, técnico y humano, así como para asegurar la generación de resultados confiables y la competencia de toda la organización.

## 2 OBJETIVO


Este procedimiento tiene como objetivo la identificación de las necesidades de formación, así como la eficacia de las mismas, en el personal del SVCADC.

## 3 ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal del SVCADC.


## 4 DEFINICIONES

- **CAPACITACIÓN:** proceso continuo de enseñanza – aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas del personal de una organización o grupo.
- **FORMACIÓN:** Obtener conocimientos específicos en un tema determinado.
- **PERSONAL:** Conjunto de personas que desarrollan labores determinadas para el laboratorio.


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE TALENTO</b> <b>HUMANO SVCADC</b>	<b>PCM-04-P-14</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 2 de 8</b>

## 5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
1	Selección inicial del personal	El Director General del Laboratorio, el Director Técnico y el Coordinador de Calidad son elegidos por la Corporación dentro de sus funcionarios actuales. El personal técnico para trabajar en el SVCADC es definido por Corpocesar, este personal debe ser aprobado por el Director General del Laboratorio, además el personal designado debe cumplir los requisitos mínimos descritos en el <b>PCM-04-MA-02 Manual de Funciones SVCADC</b> , y pasar por una prueba de conocimiento sobre el trabajo a realizar, esta prueba es de libre formato y será aplicada por el Director Técnico a cada integrante según el cargo al que aplique.	Director General Laboratorio Director Técnico	<b>Prueba de conocimiento libre.</b>
2	Compromiso al SVCADC y al Sistema de Gestión	El personal aprobado y admitido en el SVCADC, es nombrado mediante el formato de reconocimiento de cargos, además es de vital importancia que firme los compromisos de confidencialidad y compromiso con el sistema de gestión de calidad, así mismo se firma la autorización del personal a desempeñar las funciones descritas y los equipos que puede manipular según el cargo.	Director General Laboratorio Director Técnico	<b>Formato compromiso de confidencialidad e imparcialidad (PCM-04-F-15)</b>  <b>Formato acta de reconocimiento de cargos del SVCADC (PCM-04-F-28)</b>  <b>Formato acta de autorización del SVCADC (PCM-04-F-29)</b>  <b>Formato compromiso con el sistema de gestión (PCM-04-F-46)</b>
3	Inducción al personal nuevo	<p>Todos los nuevos integrantes del laboratorio, deben recibir un curso de capacitación e inducción al sistema de gestión de la calidad y a los procedimientos de trabajo.</p> <p>Esta inducción se debe efectuar según se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Coordinador de Calidad le enseña el manual de calidad al nuevo integrante del laboratorio, para que éste lo lea, conozca la política y los objetivos de calidad del laboratorio, conozca la estructura del sistema de gestión de la calidad, el alcance de las</li> </ul>	Coordinador de Calidad Director técnico	<b>Documentos de evaluación o constancia de evaluación.</b>  <b>Formato matriz de procedimientos (PCM-04-F-69)</b>  <b>Planilla de Asistencia (PCE-02-F-07)</b>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE TALENTO</b> <b>HUMANO SVCADC</b>	<b>PCM-04-P-14</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 3 de 8</b>


N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
		<p>actividades del laboratorio y profundice en los aspectos relacionados con las actividades que habrá de desempeñar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Coordinador de Calidad suministra una copia de los procedimientos/guías que describen las actividades que corresponden al cargo que el nuevo integrante deberá desempeñar en el laboratorio, para que éste los lea y comprenda, esto se hace basándose en la matriz de procedimientos.</li> <li>✓ El Director Técnico debe explicar al nuevo integrante verbalmente y/o en la práctica, las actividades que deberá ejecutar y los aspectos a que hay lugar para asegurar la debida ejecución de los procesos y el registro de la información que se genere en ellos.</li> <li>✓ Después de la inducción el Coordinador de Calidad verifica, mediante entrevista, examen escrito o examen oral, que el nuevo integrante haya comprendido sus funciones, así como los componentes del sistema de gestión de la calidad relacionados con estas. Si el resultado es satisfactorio la persona puede empezar a ejecutar las actividades. En caso contrario identifica los puntos débiles y hace el refuerzo necesario.</li> </ul> <p>Cuando la persona ya se encuentra lista para ejecutar sus actividades, el Director Técnico, el Analista de Datos, el Coordinador Técnico y el Coordinador de Calidad deben supervisar constantemente el trabajo del nuevo integrante durante las primeras semanas de trabajo para verificar que ejecuta correctamente todos los procesos a su cargo. La duración de la supervisión debe ser acorde a la complejidad de las actividades desempeñadas.</p>		
4	Identificar las necesidades para formación de personal	<p>El Director Técnico, el Coordinador Técnico y el Coordinador de Calidad, deben identificar permanentemente las necesidades de capacitación del personal del SVCADC a partir de aspectos como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados de la supervisión del personal (evaluación de desempeño): El Director Técnico realiza supervisión al personal, en donde identifica las competencias que el funcionario debe fortalecer o adquirir en cuanto a sus conocimientos específicos y habilidades.</li> <li>2. Creación y actualización de métodos, normas</li> </ol>	Director Técnico  Coordinador Técnico  Coordinador de Calidad	<b>Formato acta revisión por la alta dirección (PCM-04-F-23)</b>  <b>Formato evaluación de desempeño (PCM-04-F-27)</b>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE TALENTO</b> <b>HUMANO SVCADC</b>	<b>PCM-04-P-14</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 4 de 8</b>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
		<p>y legislación: Cada vez que un método, norma y legislación se cree o se actualice es necesario capacitar al personal del laboratorio según corresponda.</p> <p>3. Nuevos proyectos del SVCADC: Cuando la Dirección decida implementar nuevos proyectos que requieran fortalecer la formación académica, conocimientos específicos o el desarrollo de habilidades.</p> <p>4. Formación de interés personal relacionada con el área de trabajo: El funcionario podrá solicitar patrocinio para su participación en actividades de formación, relacionadas con su área de trabajo, en donde el director técnico evaluará la solicitud con respecto a las necesidades del SVCADC, al volumen de trabajo y a la disponibilidad presupuestal si es requerida y si se encuentra establecida en el contrato de operación del SVCADC.</p> <p>5. Mantenimiento del sistema de gestión: Semestralmente se realizará una revisión del conocimiento y aplicación del sistema de gestión y se retroalimentará a los funcionarios si se considera necesario.</p> <p>6. Sugerencias del cliente: De acuerdo con las sugerencias u observaciones de los clientes.</p> <p>7. La formación y la capacitación con que cuenta cada persona.</p> <p>8. Las capacitaciones recibidas en el último año.</p> <p>9. La ampliación de los tipos de servicios ofrecidos por el SVCADC (como implementación de nuevos métodos de análisis, adquisición de nuevos equipos, por ejemplo).</p> <p>10. Los resultados de las auditorías internas y externas.</p> <p>11. Las opciones de mejora identificadas.</p> <p>14. La necesidad de capacitar periódicamente al personal en temas como: seguridad laboral, atención de emergencias, sistema de gestión de la calidad, buenas prácticas de laboratorio, etc. El Director Técnico debe contrastar los anteriores factores con las funciones desempeñadas por cada persona, para establecer la necesidad de capacitación que puede tener cada integrante del SVCADC para mejorar el desempeño de sus actividades y propiciar el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Es de crucial importancia tener en cuenta el</p>		

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE TALENTO</b> <b>HUMANO SVCADC</b>	<b>PCM-04-P-14</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 5 de 8</b>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
		desempeño de cada integrante del SVCADC, su interés en las labores ejecutadas, su deseo de mejorar su rendimiento y de ampliar sus conocimientos, su compromiso con el cumplimiento de la política de calidad y con el logro de los objetivos de calidad, su sentido de pertenencia a la institución y los resultados de la supervisión cotidiana y de la aplicación del sistema de control de calidad en sus labores.		
5	Elaborar programa capacitaciones	Una vez evaluadas las potenciales necesidades de capacitación, el Director Técnico junto con el Coordinador de Calidad deben elaborar el programa de capacitación, y plantearan el tipo de capacitación a realizar. Ver anexo. El programa se dará a conocer anualmente, siendo éste sujeto a cambios (inclusiones, cancelaciones) de capacitaciones cada vez que se requiera.	Director Técnico Coordinador de Calidad	<b>Formato Programa anual de capacitaciones (PCM-04-F-26)</b>
6	Verificación eficacia de la formación recibida	Para evaluar la eficacia de la formación, se verifica el cumplimiento de los objetivos planteados en <b>PCM-04-F-26 Formato programa anual de capacitaciones</b> ; esto se puede verificar a través de los siguientes mecanismos: •Realización de un examen teórico sobre los conocimientos adquiridos en la capacitación. •Realización de un examen práctico para verificar las destrezas adquiridas en la capacitación. Este examen puede ser una evaluación de desempeño, una simulación de actividades para el caso de capacitación en temas de seguridad laboral o la observación de cómo el personal ejecuta los procesos para los cuales recibió capacitación. •Realización de preguntas verbales sobre los temas objeto de la capacitación. •Retroalimentación de la capacitación con los funcionarios que lo requieran. •Mejoramiento en el desempeño del funcionario, evidenciado en las actividades de seguimiento y evaluación al personal. •Presentación y/o desarrollo de proyectos o nuevos métodos de trabajo relacionados con su área de desempeño.	Todo el personal del SVCADC	<b>Formato Programa anual de capacitaciones (PCM-04-F-26)</b>  <b>Documentos de soporte de evaluación</b>
7	Evidenciar Participación en actividades de formación	Todo personal del SVCADC, que participe de capacitaciones internas debe firmar un listado el día de la capacitación como registro de su asistencia, anualmente el Director Técnico expedirá un certificado con el listado de capacitaciones recibidas por el personal que	Todo el personal del SVCADC  Director Técnico	<b>Documentos de soporte.</b>  <b>Planilla de Asistencia (PCE-02-F-07)</b>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE TALENTO</b> <b>HUMANO SVCADC</b>	<b>PCM-04-P-14</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 6 de 8</b>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
		será anexado en la hoja de vida de acuerdo a como corresponda. Cuando la capacitación sea externa, el personal debe entregar al Coordinador de Calidad copia de la certificación o constancia de la capacitación, la cual es archivada en su hoja de vida.	Coordinador de Calidad	

## 6 ANEXO

### 6.1 Tipos de capacitación


#### Capacitación interna

Algunos eventos de capacitación que requiere el personal del SVCADC pueden ser dados por otros integrantes de la organización, aprovechando las ventajas comparativas de los diferentes perfiles profesionales para capacitar a los demás integrantes del SVCADC que así lo requieran.

El Director Técnico y el Coordinador de Calidad deben establecer que personas pueden suministrar capacitación a los demás integrantes del SVCADC en temas específicos, generalmente técnicos, ocupacionales y organizacionales. La persona encargada debe tener conocimiento del tema que explicará, preferiblemente capacitación previa y en todo caso experiencia en el tema.

Los eventos de capacitación interna del personal incluyen reuniones internas de trabajo en las que se abordan, exponen y discuten periódicamente los siguientes temas, entre otros:

- ✓ El propósito del sistema de gestión de la calidad y la importancia de cumplir los requisitos de la norma ISO/IEC 17025.
- ✓ Los avances en la implementación de procesos, sistemas, controles, etc.
- ✓ La importancia de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión mediante la aplicación de la política y los objetivos de la calidad, así como a través de los resultados de las auditorías, los resultados de las revisiones por la dirección, el análisis de los datos de control de calidad y la implementación y registro de acciones correctivas y preventivas.
- ✓ La importancia que tienen las actividades de cada integrante del SVCADC para contribuir al logro de los objetivos del sistema de gestión.
- ✓ El compromiso de aplicar las buenas prácticas profesionales y de SVCADC.
- ✓ La necesidad de que el personal conozca la documentación de la calidad e implemente las políticas y los procedimientos en su trabajo diario.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE TALENTO</b> <b>HUMANO SVCADC</b>	<b>PCM-04-P-14</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 7 de 8</b>

- ✓ La importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como los legales y reglamentarios.
- ✓ La eficacia de los procesos de comunicación en el SVCADC relacionados con las actividades cotidianas y con el sistema de gestión.

### **Capacitación externa**

Algunos eventos de capacitación deben ser contratados con instituciones, empresas o consultores especializados en los temas requeridos. Estos pueden ser casos como: actualización en métodos de análisis, avances tecnológicos, sistema de gestión de calidad, buenas prácticas de laboratorio, seguridad laboral, productividad, etc.

En estos casos el Director Técnico y el Coordinador de Calidad deben identificar y seleccionar a los posibles instructores o entidades capacitadoras, de acuerdo con su campo de trabajo, experiencia en el tema, referencias de otros laboratorios o entidades, etc.

La persona o entidad contratada para la capacitación debe tener conocimiento del tema que explicará, capacitación y experiencia en el tema. Todos estos aspectos deben ser demostrables mediante los debidos soportes, que el Coordinador de Calidad se encarga de obtener y avalar.

La contratación de estos servicios se debe hacer de acuerdo con el procedimiento de compras.


### **Reinducción al sistema de gestión de la calidad**

Cada año se debe proporcionar a todo el personal un curso de reinducción al sistema de gestión de la calidad, al control y aseguramiento de la calidad y/o a los requisitos de conocimientos del proceso, método, equipos, producto y/o servicio, especificaciones, normas, etc., ya sea por parte del Director Técnico y el Coordinador de Calidad o por parte de un asesor contratado para tal fin.

Este curso tiene la intención de refrescar los conocimientos generales del personal acerca del sistema de gestión de la calidad, su importancia, sus beneficios, los últimos avances en las normas de calidad que aplican para el laboratorio, etc.

### **6.2 Formatos**

- Formato compromiso de confidencialidad e imparcialidad (PCM-04-F-15)
- Formato acta revisión por la alta dirección (PCM-04-F-23)
- Formato Programa anual de capacitaciones (PCM-04-F-26)
- Formato acta de reconocimiento de cargos del SVCADC (PCM-04-F-28)
- Formato acta de autorización del SVCADC (PCM-04-F 29)
- Formato compromiso con el sistema de gestión (PCM-04-F-46)
- Formato matriz de procedimientos (PCM-04-F-69)
- Planilla de Asistencia (PCE-02-F-07)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO SVCADC</b>	<b>PCM-04-P-14</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 8 de 8</b>

## 7 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del Cambio	Nueva Versión
15/12/2014	Creación del documento	1.0

## 8 TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre y Cargo</b>		
<b>Álvaro Zuleta Costa.</b> -Director Técnico del SVCADC. (Profesional Universitario)	<b>María Alejandra Chinchilla Calderón.</b> -Coordinador de Calidad SVCADC. (Profesional de apoyo a la Gestión- Sistema Integrado de Gestión).	<b>Leuger Cortés Ordúz.</b> -Director General del SVCADC. (Subdirector Área Gestión Ambiental)