	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PA-04
	CERCAL GROUP	Revisión N°: 02

## Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	02

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA.

Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	
Código: SGC-PA-04	Revisión N°: 02

## 1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer la metodología para la capacitación y entrenamiento del personal que desarrolla actividades en CERCAL GROUP.

## 2. ALCANCE Y/O CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento debe ser aplicado a todo el personal perteneciente a CERCAL GROUP.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Calificado:** Condición dada a una entidad cuando se ha demostrado su aptitud para cumplir con los requisitos especificados.
- 3.2. **Capacitación:** La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo con un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.
- 3.3. **Entrenamiento:** Se entenderá por entrenamiento a todas las actividades que sean referidas a instrucción interna, charlas informativas, participación en seminarios; Adicionalmente se podría también entender por entrenamiento el trato y supervisión del personal nuevo y personal contratado para realizar práctica profesional, el cual estará en constante instrucción por personal de mayor experiencia.

## 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. El Chief Executive Officer es el encargado de aprobar y supervisar las actividades de este procedimiento.
- 4.2. El Head of Administration debe de proceder en temas de pago cuando las capacitaciones son externas.
- 4.3. Chief Human Resources Officer es el responsable de hacer cumplir el presente procedimiento. Debe asegurar las competencias de todo el personal que integra la organización. Además, es el encargado junto con su equipo de mantener las buenas condiciones de los archivos y tener toda la documentación firmada, respaldada y guardada en carpetas personales.

Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	
Código: SGC-PA-04	Revisión N°: 02

4.4. Selection Analyst es responsable del cumplimiento del Programa de Capacitaciones y entrenamiento.

4.5. Attorney es responsable de elaborar la carta compromiso en los casos que corresponda.

## **5. METODOLOGIA**

### **5.1. Aspectos Generales**

Una vez determinada la Detección de Necesidades de Capacitación y Entrenamiento del personal de acuerdo con el “Procedimiento de Detección de Necesidades de Capacitación” SGC-PA-02, Chief Human Resources Officer junto con el área de calidad, elabora el “Programa de Capacitación y/ó Entrenamiento” semestral de acuerdo con el documento SGC-DA-02 evaluándose en forma conjunta con la Gerencia General para su aprobación.

### **5.2. Implementación del programa de Capacitación y Entrenamiento Personal**

Training Leader junto con el Chief Human Resources Officer coordinarán todo lo relacionado a capacitaciones y entrenamientos del personal.

- Determinar el tipo de capacitación a realizar ya sean internas, externas u online.
- Establecer la nómina de personas que asistirán a cada módulo en caso de las capacitaciones presenciales y se les notifica por medio fehaciente (email).

### **5.3. Capacitaciones Internas**

Reserva el espacio físico donde se desarrollarán las jornadas y el servicio de café para los participantes.

En consenso con el Relator verifica las necesidades de:

- Equipamiento técnico tales como computadoras, equipos de proyección de imágenes, etc.
- Confección de copias del material de trabajo, lapiceras y hojas para apuntes.
- Confección y firma de los correspondientes certificados de asistencia de cada curso, procediendo posteriormente a la entrega de cada uno de ellos de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de asistencia.

### **5.4. Capacitaciones Externas**

Establecer contacto con la empresa de formación que impartirá las capacitaciones para coordinar temas de horarios, lugar y asistentes.

Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	
Código: SGC-PA-04	Revisión N°: 02

### 5.5. Capacitaciones Online

Del resultado de la detección de necesidades se dispondrán módulos de auto capacitación en la herramienta de Google drive y estas tendrán sus formularios de evaluación por medio de Google formulario, los cuales será revisados por el gerente de cada área una vez realizados los mismos de acuerdo con el programa de capacitación y entrenamiento establecido.

### 6. COMPROMISO POR PARTE DEL TRABAJADOR EN CASO DE CAPACITACIONES DE ALTO COSTO

Cuando al colaborador se dicte una capacitación de alto costo el Selection Analyst debe solicitar al Attorney el documento legal “compromiso de permanencia” y este de tener la siguiente información:

El documento que debe firmar el trabajador debe contar con los siguientes antecedentes:

- Individualización completa del trabajador.
- Aceptación expresa, respecto de realizar la capacitación y/o entrenamiento gestionado por la empresa.
- Lugar donde se realizará la capacitación y/o entrenamiento.
- Valor de la capacitación.
- Beneficios que se pudiesen conceder al trabajador el tiempo que dure la capacitación.
- Cláusula de aceptación, respecto a que el trabajador autoriza el descuento del valor de la capacitación y/o entrenamiento, de forma anticipada de su indemnización por años de servicios y de la indemnización sustitutiva de aviso previo.
- Cláusula de que, transcurrido el plazo, no se realizará descuento de monto alguno en relación con la indemnización por años de servicios. Si el contrato terminase con anticipación plazo indicado en el punto anterior el descuento se realizará en proporción.
- Firma y Rut del trabajador.
- Firma Rut empleador.

Donde el trabajador debe firmar la conformidad de este, y este documento será archivado en el expediente del colaborador.

### 7. EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION

La efectividad de la capacitación se medirá a través de una evaluación de las materias aprendidas, la cual será realizada en el mismo año calendario a través de un formulario de la herramienta de Google Drive.

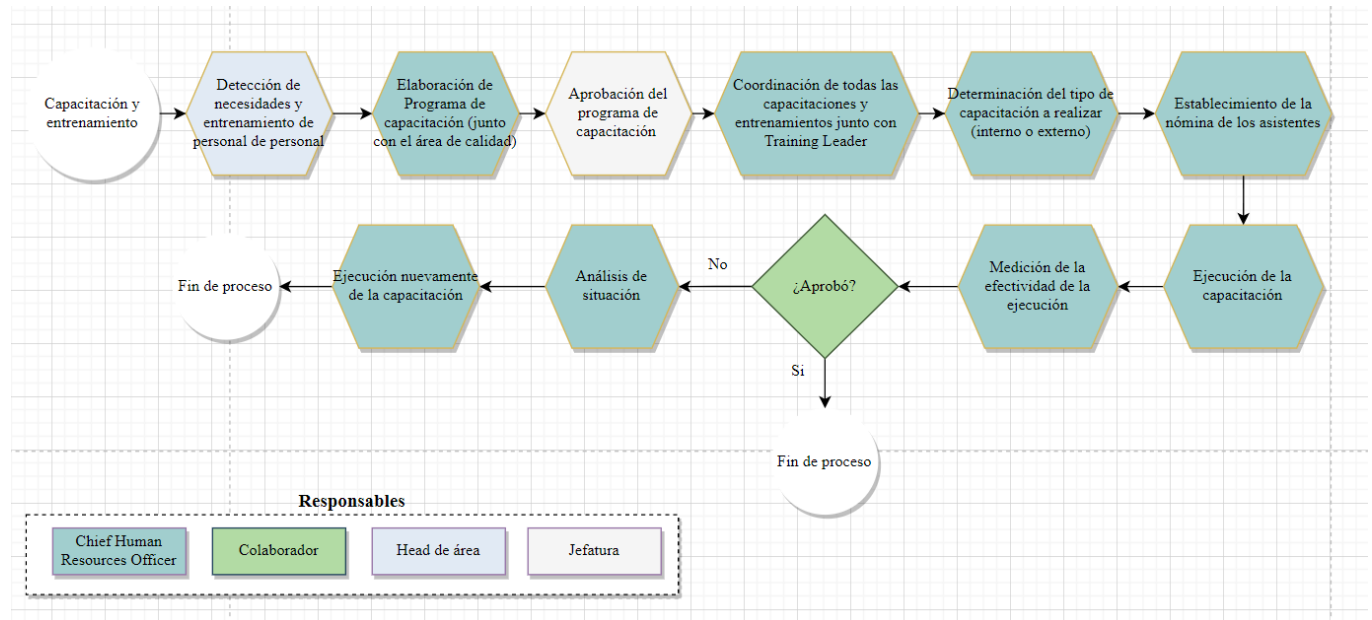
Esta medición de la efectividad quedará almacenada tanto en el Google drive como en las carpetas del personal de forma física.

El resultado para aprobar la evaluación de efectividad debe ser Mayor o Igual al 70%.

Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	
Código: SGC-PA-04	Revisión N°: 02

En caso de presentar Reprobación, deberá ser analizada la situación y realizar nuevamente la capacitación en el nuevo calendario de capacitaciones.

## 8.FLUJO DEL PROCESO



## 9.CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del cambio
18/12/2019	Rev 00	- Se crea nuevo Procedimiento de Administracion y se le asigna el código SGC-PA-04 disponible
27/02/2021	Rev 01	- Se actualiza la fuente del documento y el logo de la compañía.
28/07/2021	Rev 02	-Modificación de cargos en las responsabilidades -Actualización de flujo de procesos -Actualización de cargos según el organigrama