

## 1. OBJETIVO

- Determinar las competencias y el desempeño de todo el personal de SIMET-USACH.
- Obtener información para la elaboración del programa anual de capacitación.
- Entregar a los trabajadores que ingresan a SIMET-USACH, la información básica necesaria para su inserción y participación en los planes y objetivos del organismo.
- Contribuir al desarrollo del capital humano de SIMET-USACH, mediante la entrega de conocimientos que ayude a la potenciación de habilidades y aptitudes, favoreciendo la ejecución de sus tareas con calidad, desarrollando un trabajo seguro y cuidado del medio ambiente.

## 2. ALCANCE

Todo el personal del organismo, las vías de comunicación entre distintos miembros de la organización y la inducción de todo el personal que ingrese al laboratorio de SIMET-USACH.

## 3. RESPONSABILIDADES

Los responsables de este procedimiento son la dirección, encargado de calidad, ingenieros (autorizados), gerencia y otro personal cuyas funciones y responsabilidades están descritas en sus respectivos perfiles de cargo

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fecha: Agosto 2020	Fecha: Agosto 2020	Fecha: Agosto 2020
Nombre: Héctor Bruna R.	Nombre: Alfredo Artigas A.	Nombre: Alfredo Artigas A.
Firma:	Firma:	Firma:

## **4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **4.1 SELECCIÓN DE PERSONAL**

Será responsabilidad del director definir cuando existe la necesidad de contratar personal nuevo, así como también establecer y aplicar los métodos de selección, los que deberían basarse en la “perfil de puesto” Reg 1401. Este perfil se encuentra a disposición de todos los miembros de la organización y es responsabilidad del director y del encargado de calidad mantener este registro actualizado.

### **4.2 INDUCCIÓN**

Todos los trabajadores que ingresan a SIMET-USACH deben recibir, a través de sesiones de capacitación o cualquier otro medio que se defina, conocimientos básicos sobre los siguientes temas:

- Responsabilidades y funciones del cargo,
- Reglamento interno,
- Información administrativa,
- Información sobre normas de seguridad, y
- Sistema de gestión según NCh-ISO 17025 / NCh-ISO 17065 o cualquier otra norma que se requiera.

La inducción será registrada en el registro Reg 1402 “Capacitaciones”. Estas charlas estarán a cargo de los gerentes y/o encargado de calidad.

Este registro aplica además para dejar evidencia de la entrega del Derecho a Saber (DAS) así como de la Obligación de Informar (ODI).

Será responsabilidad del ingeniero, profesional, gerente autorizado y/o el encargado de calidad el formar los programas de inducción, los que deben ser revisados y aprobados por el director. El plazo máximo para esta actividad es de 30 días corridos desde la incorporación efectiva de la persona.

NOTA - Por la naturaleza del cargo y de la estructura de SIMET-USACH se exime de la aplicación del presente procedimiento documentado al Director.

#### **4.3 MONITOREO Y DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACION**

Se realizará anualmente la detección de necesidades de capacitación (DNC) en la revisión por dirección (ver POC-13). Esta detección se realizará en base al monitoreo y evaluación del desempeño evaluado, currículo de cada persona y las brechas existentes en relación al perfil requerido para el cargo, en base a las necesidades propias del organismo y las necesidades del sistema de gestión.

La detección de las necesidades de capacitación de cada individuo será entregada por el encargado de calidad en la reunión anual de dirección.

Si surgiese la necesidad de capacitar a personas en materias no identificadas al momento de la detección anual de necesidades, la solicitud de capacitación deberá ser efectuada por el ingeniero o profesional autorizado y/o gerentes y autorizada por el director.

#### **4.4 PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION**

El programa anual de capacitación será elaborado por el encargado de calidad en base a las necesidades de capacitación recibidas de los ingenieros, gerentes y del director así como del monitoreo del desempeño del personal, adicionalmente, debe contemplar cualquier futura actividad que el laboratorio pretenda realizar (visado previamente por el director). Este programa será revisado en la reunión de dirección, según lo establecido en el procedimiento POC-13 "Revisión por dirección".

Una vez confeccionado el programa de capacitación deberá ser revisado y aprobado por el director, lo que quedará registrado y firmado en el registro Reg 1403 "Matriz de personal".

Solo en caso de manifiesto y reiterado incumplimiento, el director tomará las medidas necesarias para asegurar que por un desempeño deficiente, no se afecte a la capacidad de SIMET-USACH de satisfacer los requisitos, necesidades y expectativas de clientes y de otras partes interesadas pertinentes, así como del propio sistema de gestión.

#### **4.5 REGISTRO DE CAPACITACIONES**

Durante las capacitaciones internas será responsabilidad del relator del curso registrar y/o evaluar la participación de los trabajadores en las acciones de capacitación. El registro Reg.1402 "Capacitaciones" será mantenido por el encargado de calidad.

En los casos de los cursos de formación externa quedarán documentados por medio de fotocopia de los diplomas y quedará el registrado el nombre y fecha del curso en el registro, además de sus capacidades dentro del laboratorio Reg 1403 "Matriz de personal", adicionalmente a este registro estará adjunto currículum, título o información similar.

#### 4.6 METODO DE EVALUACION DE CAPACITACIONES Y DESEMPEÑO

Una vez realizada una capacitación ya sea interna o externa, el relator, el encargado de calidad, u otra persona que el director determine para el efecto, deberá realizar una evaluación al personal, con el objetivo de determinar si los conceptos expuestos durante la capacitación fueron comprendidos, para lo cual deberá utilizar el formulario Reg 1402 "Capacitaciones". El plazo máximo para esta evaluación no podrá exceder las 6 semanas desde el término de la actividad.

Adicionalmente, se realizarán informes de desempeño del personal anualmente (durante el último trimestre de cada año), la evaluación será realizada por el director, gerentes, ingenieros y encargado de calidad, según corresponda, siendo el mismo el responsable del informe respectivo. Para efectuar lo anterior se utilizará, el formulario Reg. 1407 "Informe de desempeño, supervisión y competencia" (Reg 1407). La evaluación de los resultados, se analizará en la revisión por la dirección y se tomarán las acciones que se estimen pertinentes. Si la calificación promedio da un resultado de 6 o superior se considerará que el personal evaluado posee las competencias que describen su perfil y no será necesario realizar procesos de capacitación. Si la calificación promedio es menor a 6 será el Director quien tome las medidas necesarias para corregir esto. Adicionalmente, esta evaluación incorpora el resultado acumulado para el periodo de evaluación del monitoreo permanente, medido en tasa de no conformidades, quejas o trabajos no conformes en que incurre o de los que es fuente el evaluado.

Para la operación de los sistemas basados en ISO 17065 u otra que requiera la autorización, supervisión y seguimiento del personal responsable se procede como se indica a continuación:

- a) Antes de autorizar a un ingeniero o profesional para el ejercicio de sus funciones, y luego de un período de observación y acompañamiento tutelado de 30 días corridos, la dirección procede a evaluar al personal, y si corresponde, autoriza al personal con sus

respectivas tareas. Si el resultado es positivo, se procede a Autorizar al ingeniero o profesionales para las tareas que se indican en el registro respectivo (**Reg 1403**).

- b) Una vez por año, el personal responsable de las tareas de evaluación de la conformidad, es supervisado y evaluado in situ (**Reg. 1407** informe de desempeño) indicando los casos observados, el resultado de dicha evaluación se usa de base para la preparación del plan de capacitación y de evaluación del desempeño.

El ~~monitoreo de los trabajadores~~La supervisión del personal se realiza sobre la base del desempeño esperado, es decir,

- a) la tasa de reproceso de tareas;
- b) quejas recibidas respecto del trabajo u otras;
- c) salidas o trabajos no conformes; y
- d) no conformidades cuya causa es el mismo trabajador.

e) Puntos indicados en el proceimiento POC-27 - 4.5 "actividades de seguimiento".

El director del laboratorio SIMET-USACH ha previsto la realización de un sistema de evaluación de carácter anual. Este se basará en el promedio de la evaluación de desempeño obtenido por los trabajadores durante el periodo. La evaluación se realizará en base a la siguiente escala:

- **Evaluación negativa:** Cualquier miembro de la organización que posea una evaluación de desempeño con un promedio inferior a 6. Para este caso en particular, será decisión del director los pasos a seguir. En este caso particular se pone como ejemplo, desvinculación de la organización, capacitaciones u otros.
- **Evaluación condicional:** Cuando un miembro de la organización obtenga una evaluación de desempeño entre 6 y 7 (sin incluir a este último), se encontrará en un periodo de observación especial durante un año, esto será de plena información por parte del personal evaluado con esta condición y en caso de conseguir dos evaluaciones consecutivas en este rango el director deberá aplicar

alguna medida de acuerdo a la evaluación realizada (tal como el caso de la evaluación negativa).

- **Evaluación eficiente:** Cualquier miembro de la organización que posea una evaluación mayor o igual a 7 será considerado como un trabajador eficiente y no será necesario tomar medidas frente a este caso.

En caso que surja algún riesgo a partir de esta evaluación (potenciales o reales) tendrán que ser evaluados por el director quien tomará las acciones adecuadas para cada caso.

#### 4.7 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La dirección ha dispuesto de distintos grupos de trabajo para supervisar la correcta comunicación y el funcionamiento del laboratorio. Estos grupos son definidos por la dirección, adicionalmente, se ha creado el registro Reg 1408 "Reunión" para cada grupo, el cual tiene por objetivo dejar evidencia de las reuniones de las mismas. Las pautas y la fecha de cada reunión son generadas por el director.

## 5. EQUIPOS

No aplica

## 6. REGISTROS

Reg 1401 "Perfil de puesto".

Reg 1402 "Capacitaciones".

Reg 1403 Matriz de Personal".

Reg 1407 "Informe de desempeño".

Reg 1408 "Reunión de coordinación".

## 7. BIBLIOGRAFÍA

NCh-ISO 17025: "Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración".

NCh-ISO 17065: "Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios"

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
1	10-10-2012	8.- Anexos	Anexo N° 3 Ficha historial de personal
2	20/09/2013	4.- Descripción del Procedimiento 8.- Anexos	Se modifican los cargos "jefes de área" por Jefe de Laboratorio, y/o Sub Gerente Técnico según corresponda. Se actualiza el Anexo N° 1, debido a que se hace revisión del registro Reg 1401
3	04/06/2013	4.- Descripción del Procedimiento	Se añade informe de desempeño del personal, se añade el registro 1407 "Informe de desempeño".
4	17/12/2015	8.- Anexos	Se modifican los anexos N°2 y N°7.
5	27/01/2016	Todo el documento	Se modifica revisión por versión Se modifica punto 4.-Procedimiento, se eliminan los registros "Inducción de personal", "registro de actividades formativas" y "Evaluación de capacitación" y se crea el registro capacitaciones que contiene a los registros eliminados. Se modifica punto 6 Registros, se eliminan registros del listado. Se modifican Anexos. Se eliminan y/o modifican Anexos N°2, N°5 y N°6, luego se reenumeran los anexos.
6	13/05/2017	Todo el documento	Se mejora redacción del documento y se eliminan anexos
7	15/02/2018	2, 4.1, 4.4, 4.7	Se modifica alcance, los medios de comunicación entre el personal, la forma en la cual se realiza la revisión y actualización de la documentación del personal.
8	21/11/2018	7.-Documentación relacionada	Se actualiza la norma de referencia NCh-ISO 17025 2005 a 2017.
9	03/12/2018	3. Responsabilidades Todo el documento	Se modifica punto 3 Se modifican nombres de los cargos de la empresa Se modifica Reg1403.



VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
10	12/03/2019	Todo el documento	Se incorporan dos registros que dan evidencia de la autorización y de la evaluación in situ. Se incrementan las evaluaciones y monitoreos del personal.
11	24/09/2019	Todo el documento	Se modifica el alcance.
<u>12</u>	<u>24/08/2020</u>	<u>4.6</u>	<u>Se actualiza registro Reg1407.</u> <u>Se modifica monitoreo por supervisión</u>