

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para fortalecer las competencias de los trabajadores para su desempeño en el cargo a través de capacitaciones, reinducciones y entrenamientos.

2. ALCANCE / POLÍTICAS

Este procedimiento aplica en todas las empresas del Grupo Merco: Agencia de Aduanas Merco (AAM), Servitransa S.A. (ST), Multitransa (MT), ETM Mercomm (E&MM), Merco Cargo (MC), Opermerc Andinos S.A.S. (OM) y Merco Logistic Group International S.A.S. (MLG-I).

Las políticas a tener en cuenta son:

- Se consideran entradas para la elaboración, actualización y/o modificación del programa de reinducción:
 - a) Los fundamentos organizacionales de la empresa.
 - b) Reglamento interno de trabajo
 - c) Los resultados de las Evaluaciones de Desempeño.
 - d) Los cambios que se puedan presentar en el ámbito legal o entorno económico en que se desarrolla la empresa.
 - e) Riesgos, aspectos e impactos ambientales identificados.
 - f) Solicitudes propias que realiza el empleado sobre temas propios de su cargo o relacionados con las funciones que desempeña.
 - g) Solicitudes propias que realiza cada cliente sobre algún tema específico.
 - h) Los cambios que se puedan presentar en las Políticas, Procedimientos, programas y demás documentos que posee la organización.
 - i) Temas específicos relacionados en las Normas ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001, BASC, RUC (Contratistas y Transporte de Hidrocarburos) y NORSOK.
- Se consideran entradas para la elaboración, actualización y/o modificación del programa de capacitación:
 - a) Los resultados de la Evaluación de Período de Prueba.
 - b) La retroalimentación que se recibe de los Gerentes, jefes de área o Líderes de Proceso.
 - c) Los resultados de las Evaluaciones de Desempeño.
 - d) Los cambios que se puedan presentar en el ámbito legal o entorno económico en que se desarrolla la empresa.
 - e) Riesgos y aspectos ambientales identificados.
 - f) Solicitudes propias que realiza el empleado sobre temas propios de su cargo o relacionados con las funciones que desempeña.
 - g) Solicitudes propias que realiza cada cliente sobre algún tema específico.
 - h) Resultados de la Gestión de riesgos
 - i) Temas requeridos por norma.
 - j) Necesidades de formación y entrenamiento específicas de las sedes o sucursales de las empresas del Grupo Merco por cargo.

- El proceso de gestión humana y los líderes de proceso, deben asegurar que las capacitaciones incluyan temas para que el personal sea consciente de:
 - a) Las consecuencias del SSTA reales y potenciales de sus actividades laborales, su comportamiento, y los beneficios obtenidos para un mejor desempeño personal
 - b) Sus funciones y responsabilidades en SSTA
 - c) Importancia de lograr la conformidad con la política SSTA y con los requisitos del sistema de gestión incluidos los de preparación y respuesta ante emergencia.
 - d) Las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados
 - e) De la política y de los objetivos del SIG
 - f) De la contribución a la eficacia del SIG, incluido con el beneficio de la mejora del desempeño
 - g) Implicaciones del incumplimiento del SIG y de los requisitos legales
 - h) Aspectos ambientales significativos y los impactos reales o potenciales relacionados con su trabajo
 - i) En esas consecuencias debe incluir que resultado si se llega a desviar de los procedimientos establecidos.
- En el desarrollo de las actividades de la organización, se pueden presentar diferentes actividades de formación, como pueden ser: talleres, cursos, charlas, diplomados, seminarios, entre otros las cuales se contemplarán como capacitaciones.
- Las charlas de 5 minutos realizadas al personal se consideran capacitaciones, cuando los programas de gestión de riesgos prioritarios se cumplan en la totalidad, la evaluación se realizará a través de inspecciones y seguimiento a las tareas.

3. DEFINICIONES

- **REINDUCCIÓN:** proceso dirigido a reorientar la integración del personal, en virtud de los cambios producidos en los sistemas de gestión y de la Organización.
- **ENTRENAMIENTO:** Actividad orientada a adiestrar al empleado en las funciones a desempeñar, de acuerdo a lo descrito en cada uno de los Procedimientos del SGC aplicables a su cargo.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Reinducción

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Programación Reinducción</p> <p>El proceso de Gestión humana debe realizar la programación del personal que realizara la re-inducción gestionando los recursos necesarios para el desarrollo de la misma.</p> <p>Las re-inducciones se deben hacer una (1) vez al año a todo el personal del Grupo Merco.</p> <p>Nota: cuando se realiza cambio de sitio de trabajo, cambio de cargo, cambios en los procesos o cuando no se evidencia conocimiento de los aspectos básicos del SIG, se debe realizar el re inducción al personal</p>	<p>Gerente de Gestión Humana</p> <p>Coordinador de Gestión Humana de selección</p> <p>Líder de los procesos y los responsables de los sistemas de gestión.</p>	Plan de re- inducción
2	<p>Ejecución de reinducción</p> <p>Para la ejecución de la reinducción, se debe contemplar los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiental - Seguridad y salud en el trabajo - Calidad - BASC - Cambios o actualizaciones 	<p>Gerente de Gestión Humana</p> <p>Líder de los procesos y los responsables de los sistemas de gestión.</p>	<p>Registro de reinducción del sistema integrado de gestión Asistencia/</p> <p>Evaluación de los sistemas de gestión</p>
3	<p>Evaluación</p> <p>Se debe realizar la medición del cumplimiento y la cobertura de la misma.</p> <p>Al finalizar la reinducción, cada facilitador debe evaluar al empleado el conocimiento adquirido. diligenciando el formato de evaluación</p> <p>Nota: La calificación deberá ser igual o mayor al 70% con un puntaje igual o superior a 3.5, en caso contrario se realizará nuevamente la inducción hasta que se alcance el porcentaje establecido.</p>	<p>Gerente de Gestión Humana</p> <p>Líder de los procesos y los responsables de los sistemas de gestión.</p>	<p>Evaluaciones de Inducción del sistema integrado de gestión</p> <p>Evaluación de inducción del sistema de gestión de la seguridad salud en el trabajo y ambiente</p> <p>Evaluación de inducción sistema de gestión de control y seguridad SGCS</p>

Procedimiento de Capacitación, Entrenamiento

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1 Planeación de la Capacitación	<p>El Gerente de Gestión Humana debe identificar las necesidades de formación por cada cargo a través de la “matriz de necesidades de formación”, se debe revisar y ajustar cuando se tengan nuevos cargos, cambios de funciones, cambios en la naturaleza y riesgos de la organización, los aspectos ambientales significativos y a las características del servicio contratado (áreas de trabajo, riesgos, impactos significativos, duración, número de trabajadores, entre otros) y las condiciones pactadas entre las partes.</p> <p>Las capacitaciones se planean y se programan anualmente desde el mes de febrero hasta el mes de enero, de acuerdo con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. las necesidades de formación por cargo según su perfil 2. las normas de obligatorio cumplimiento 3. los resultados de las evaluaciones de desempeño 4. las solicitudes del jefe inmediato. <p>Adicional a esto, cada vez que se requieran capacitaciones extemporáneas, los líderes de proceso, deberán presentar sus solicitudes al proceso de Gestión Humana con un tiempo prudente para que se analicen y evalúen las propuestas de capacitación por parte de la Gerencia General.</p> <p>Una vez se tengan definidas las capacitaciones de formación y entrenamiento, se diseñará el Programa de capacitación, donde debe definirse lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tema 2. Objetivo de la capacitación 3. Población objeto <p>Toda capacitación debe ser canalizada a través del área de Gestión Humana y velar por su aprobación ante la Gerencia General.</p>	<p>Gerente de Gestión Humana</p> <p>Gerente General</p> <p>Presidente</p>	<p>Matriz de necesidades de formación por cargo</p> <p>Programa de Capacitación</p>
2 Solicitud de Recursos	<p>Cuando se requieran recursos adicionales para el desarrollo del mismo (tales como refrigerios infraestructura o logística en general), el jefe de Bienestar, debe gestionar la autorización de los recursos con la Gerencia General.</p>	<p>Gerente de Gestión Humana</p> <p>Jefe de Bienestar</p>	<p>No aplica</p>

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Implementación del Programa El Gerente de Gestión Humana es responsable por el total desarrollo y cumplimiento del programa de capacitación garantizando lo necesario para su realización (lugar, fecha, hora, asistentes, etc.).	Gerente de Gestión Humana	No aplica
4	Evaluación de la eficacia de la Capacitación <p>De acuerdo al Programa de capacitación se debe verificar el cumplimiento, eficacia y cobertura del mismo, de acuerdo a la frecuencia establecida por cada indicador.</p> <p>Cada facilitador según el tema de la capacitación, debe evaluar la eficacia de la misma a través de evaluaciones:</p> <p>Oral: el facilitador, debe tener las preguntas planeadas y contenidas dentro del material que utilice en la capacitación.</p> <p>Escrita: el facilitador debe evaluar al capacitado por medio de una evaluación escrita.</p> <p>Seguimiento en el puesto de trabajo: por medio del cual el jefe inmediato es el responsable de realizar un informe del participante, el cual medirá el resultado del objetivo de la capacitación.</p> <p>Nota 1: es importante contar con los certificados del facilitador donde conste que es persona idónea para dar la capacitación con el fin de cumplir con los objetivos.</p> <p>Dichas certificaciones y anexos deberán reposar en el archivo de Gestión Humana.</p> <p>Nota 2: Si las capacitaciones no son realizadas en las fechas establecidas, deben reprogramarse y establecer la justificación de la reprogramación.</p> <p>Nota 3: En los casos que la Gerencia General requiera que se repliquen los conocimientos, los capacitados deberán socializar el tema visto.</p>	Gerente de Gestión Humana Líderes de proceso	Registro de Asistencia Evaluación de la eficacia de la capacitación Certificados/ Constancias de los facilitadores (cuando aplique)

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
5	<p>Evaluación del desempeño del Facilitador</p> <p>Es responsabilidad de Gestión Humana que se realice la evaluación de desempeño del facilitador sin importar que sean trabajadores del grupo empresarial o proveedores externos, para retroalimentar el resultado al facilitador y mejorar la calidad de las capacitaciones.</p> <p>El proceso de Gestión Humana debe designar a una muestra de los asistentes para que evalúe al facilitador, entregándole el formato antes de que empiece la capacitación.</p>	Gerente de Gestión Humana – jefe de bienestar	Formato Evaluación de Desempeño del Facilitador
6	<p>Entrega de Registro de Asistencia</p> <p>El responsable de liderar la formación debe velar porque el registro de asistencia sea entregado al área de Gestión Humana.</p> <p>Una vez el proceso de Gestión Humana tenga en su poder los registros de asistencia, evaluación de la eficacia de la capacitación y de evaluación del facilitador, el coordinador de bienestar los debe subir al software de SIG.</p> <p>Nota: las capacitaciones lideradas por el Sistema Integrado de Gestión es su responsabilidad ingresar los registros al software.</p> <p>Para los casos en los que el personal del grupo debe dirigirse a las instalaciones del proveedor que dicta la capacitación, se deberá tomar copia al registro de asistencia que ellos pasen para su control interno en la medida que se sea posible.</p>	<p>Jefe de Bienestar</p> <p>Coordinador de Bienestar</p>	<p>Formato de Registro de Asistencia</p> <p>Correo electrónico</p>

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

En el Grupo Merco la gestión del conocimiento se cumple en 4 pilares:

FASE	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO / actividad a realizar
1	Determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento de los procesos.	Se evidencia en los procedimientos, políticas, instructivos, manuales que se encuentran dentro del SIG, adicional, se cuenta con el plan de formación y la matriz de necesidades de formación por cargo
2	Mantener disponible la información para todos los niveles de la organización y establecer métodos para el intercambio de conocimiento al interior de la	Se utiliza el software del Sistema Integrado de Gestión para consulta y se deben realizar lecciones aprendidas

	empresa.	
3	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, se debe considerar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o a las actualizaciones requeridas	Se realiza según el procedimiento de identificación de requisitos legales, además, se informa a Gestión Humana para gestionar los recursos necesarios para la actualización
4	Se debe programar capacitaciones para la adquisición de conocimientos adicionales en las empresas	Programa de capacitación

Para la gestión del conocimiento se pueden usar las siguientes fuentes:

Fuentes internas como conocimientos adquiridos de acuerdo a la experiencia, lecciones aprendidas, histórico de servicios, resultados de la mejora de los procesos y de los servicios. Fuentes externas como las normas, conferencias o capacitaciones recibidas o planeadas, recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Registro de reinducción del sistema integrado de gestión
- Evaluaciones de Inducción del sistema integrado de gestión
- Evaluación de inducción del sistema de gestión de la seguridad salud en el trabajo y ambiente
- Evaluación de inducción sistema de gestión de control y seguridad SGCS
- Matriz de necesidades de formación por cargo
- Plan de formación grupo merco
- Registro de Asistencia
- Evaluación de desempeño del Facilitador
- Evaluación de la eficacia de la capacitación
- Certificados/ Constancias de los facilitadores (cuando aplique)
- Programa de Capacitación