

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 1 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

**TRIAL S.A.S**

**2013**

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 2 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. OBJETIVO.....	3
4.1. Objetivo General.....	3
4.2. Objetivos Específicos .....	4
5. RESPONSABLE .....	4
6. DEFINICIONES .....	4
7. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD .....	5
7.1. PLANIFICACIÓN .....	5
7.1.1. Capacitaciones Internas .....	5
7.1.2. Capacitaciones Externas .....	5
7.2. EJECUCIÓN.....	6
7.2.1. Capacitaciones Internas .....	6
7.2.2. Capacitaciones Externas .....	9
7.3. VERIFICACIÓN .....	11
7.4. ACTUACIÓN .....	11
8. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIONES .....	11
9. ANEXOS .....	12

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 3 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

## 1. INTRODUCCIÓN

TRIAL, mediante el desarrollo de sus Sistemas de Gestión y consiente de la importancia de proporcionar al Personal Administrativo, Operativo y de Taller el conocimiento, las habilidades y actitudes necesarias para mejorar el desempeño de su labor, ha resaltado la necesidad de desarrollar el siguiente programa de capacitaciones con el fin de satisfacer las necesidades de entrenamiento de cada uno de los colaboradores de acuerdo a los objetivos establecidos de calidad, salud ocupacional, seguridad industrial y ambiente, promoviendo el mejoramiento continuo del desempeño en todos los procesos.

Dado que para TRIAL el talento humano es uno de los recursos más valiosos y que constituye en parte fundamental dentro de su proceso productivo, pondrá en marcha actividades que enriquezcan la formación y el conocimiento continuo con el fin de poder aplicarlo en la ejecución de las diferentes labores de la organización. El trabajo es una actividad que el individuo desarrolla para satisfacer sus necesidades básicas y obtener unas condiciones de vida acordes con su dignidad humana y poder realizarse como persona, tanto física como intelectual y socialmente. Por ello, para trabajar con eficiencia es necesario contar con los conocimientos requeridos para el cargo, así como mantener una capacitación y actualización constante.

## 2. ALCANCE

Este programa aplica para todos los colaboradores de TRIAL, a nivel administrativo, de taller y conductores tanto de flota Propia como Contratista.

## 3. JUSTIFICACIÓN

Este programa se realiza en virtud de una sociedad dinámica que plantea necesidades de formación continua al interior de toda organización. TRIAL, tiene presente su responsabilidad social y laboral sobre las condiciones de trabajo y formación de sus trabajadores y es por ello que desarrolla e implementa el Programa de Capacitaciones, con la certeza que dicha formación contribuirá al compromiso y motivación del empleado, incrementando además la productividad y el posicionamiento de la empresa.

## 4. OBJETIVO

### 4.1. Objetivo General

Fortalecer y mejorar las competencias de todo el personal mediante capacitaciones programadas de acuerdo a las necesidades identificadas por la organización.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 4 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

#### 4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Garantizar el mejoramiento continuo de las actividades de la organización, a través de personal competente para la ejecución de las labores.
- ✓ Evaluar continuamente la eficacia de las capacitaciones internas y externas impartidas al personal, con el fin de garantizar que se haya adquirido el conocimiento necesario para la ejecución de las labores.
- ✓ Evaluar las necesidades de capacitación para cubrir el máximo posible de trabajadores.

#### 5. RESPONSABLE

El responsable de coordinar las actividades de Capacitación será la Coordinación de Gestión Humana para las capacitaciones del Área Administrativa y el Especialista en Seguridad en la realización de las Capacitaciones para los Conductores y Personal de Taller.

#### 6. DEFINICIONES

**Capacitación:** Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración del Talento Humano, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

**Capacitación Interna:** Las capacitaciones internas son aquellas dirigidas por personal de la compañía, acerca de temas específicos e internos de la misma; Este tipo de capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo

**Capacitación Externa:** Las capacitaciones externas son tomadas por el personal para formar competencias en temas relacionados con su quehacer laboral. Son programadas con el objetivo de que una entidad reconocida los certifique y avale las horas invertidas en su formación.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 5 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

**Capacitación de Inducción:** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

**Contenido de la Capacitación:** El contenido de las capacitaciones debe ser integral para complementar los conocimientos necesarios en la consolidación de las competencias laborales requeridas para el correcto ejercicio del cargo.

## 7. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

### 7.1. PLANIFICACIÓN

#### 7.1.1. Capacitaciones Internas

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Realizar un cronograma de capacitaciones anuales para todo el personal, en el mes de Enero. Para la elaboración del cronograma del Personal Operativo y de Taller, se contará con el apoyo del Especialista en Seguridad.	Coordinación de Gestión Humana	Cronograma de Capacitaciones
2. Teniendo en cuenta los Perfiles de Cargo, las Evaluaciones de Desempeño y los Requisitos Legales, la Coordinación de Gestión Humana realizará la evaluación de las necesidades de capacitación interna en los temas a reforzar.	Coordinación de Gestión Humana	
3. Evaluar el máximo posible de trabajadores que tomarán las capacitaciones de acuerdo con las necesidades evidenciadas anteriormente.	Coordinación de Gestión Humana	

#### 7.1.2. Capacitaciones Externas

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. La Coordinación de Gestión Humana, con base en los Perfiles de Cargo y en las Evaluaciones de Desempeño; Deberá evaluar las necesidades de capacitación externa en los temas a reforzar, presentando esta información en la Reunión Gerencial Mensual de Gestión Humana.	Coordinación de Gestión Humana Jefes de Área	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 6 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
2. La Coordinación de Gestión Humana deberá apoyar la consecución de Cursos, Planes de Formación, Seminarios, Actualizaciones, Diplomados, Especializaciones y demás, que estén avaladas por las Gerencias, cuando se desprende una necesidad puntual detectada en Evaluaciones de Desempeño y otros eventos que confirmen la necesidad de los mismos, o cuando surja una invitación por parte de un ente externo, para recibir una capacitación gratuita.	Coordinación de Gestión Humana	
3. Referir las personas que tomaran la capacitación y coordinar la asistencia de las mismas con el ente externo, previa autorización del Comité Gerencial.	Coordinación de Gestión Humana	
4. El día antes de la capacitación, se deberá informar al Jefe Directo del trabajador que asistirá a la capacitación la ausencia del mismo vía correo electrónico, para casos de fin de semana la información debe ser suministrada el día viernes.	Coordinación de Gestión Humana	
5. Si el Jefe Directo considera mandatoria la presencia del empleado en las oficinas de TRIAL, y la no asistencia a la capacitación, esta deberá ser reprogramada para otra fecha. La reprogramación deberá ser previamente autorizada por el Comité Gerencial.	Gerencias	

## 7.2. EJECUCIÓN

### 7.2.1. Capacitaciones Internas

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Realizar la búsqueda del capacitador al interior de la organización, que cumpla con los criterios esperados.	Coordinación de Gestión Humana	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 7 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
2. Elegir el lugar más adecuado para la realización de la capacitación, y suministrar los recursos adecuados para la ejecución de la misma.	Coordinación de Gestión Humana	
3. Enviar las invitaciones a la capacitación con una semana de anticipación a cada uno de los participantes de la jornada, vía correo electrónico para el Personal Administrativo y a través de la publicación en carteleras para los Conductores y el Personal de Taller, indicando la fecha, la hora y el lugar del evento. Para los conductores, se tendrá en cuenta el Cronograma de Capacitación existente de acuerdo a los que se encuentren en las instalaciones de Trial.	Coordinación de Gestión Humana	
4. Contactar al capacitador para que previamente confirme su asistencia. Para el caso de los conductores diariamente Gestión Humana enviará al Especialista en Seguridad las necesidades de capacitación de cada uno de ellos para que se programen las mismas.	Coordinación de Gestión Humana	
5. Un día antes de la capacitación, se debe enviar un recordatorio a las personas convocadas para que tengan presente la fecha, la hora y el lugar del evento.	Coordinación de Gestión Humana	
6. Alistar con antelación a la capacitación los siguientes documentos, para llevar a cabo la capacitación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha Técnica de la Capacitación (1 Copia)</li> <li>Encabezado Control Asistencia a Capacitación (1 Copia).</li> <li>Evaluación Eficacia Capacitación Interna (1 copia de acuerdo al número de asistentes).</li> <li>Evaluación Evento Capacitación (1 Copia de acuerdo al número de asistentes)</li> <li>Certificado de Capacitación (2 copias de acuerdo al número de asistentes)</li> </ul>	Coordinación de Gestión Humana	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 8 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
7. Para el día de la capacitación, el lugar debe estar perfectamente adecuado para los asistentes y para el capacitador, con una hora de anticipación.	Coordinación de Gestión Humana	
8. La Coordinación de Gestión Humana debe estar atenta a la asistencia de todo el personal convocado, dejando el respectivo registro en el formato Control Asistencia Capacitación.	Coordinación de Gestión Humana	
9. En el transcurso de la Capacitación se deberá tomar registro fotográfico del evento.	Coordinación de Gestión Humana	
10. Una vez finalizada la capacitación se deberá entregar a los asistentes los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Evento de Capacitación</li> <li>Evaluación Eficacia Capacitación Interna, con el fin de establecer el nivel de comprensión de la capacitación.</li> </ul>	Coordinación de Gestión Humana	Evaluación Evento de Capacitación (CIARHF-75) Evaluación Eficacia Capacitación Interna (CIARHF-74)
11. Calificar la Evaluación de Eficacia de la Capacitación, para lo cual se tienen en cuenta las siguientes consideraciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la evaluación excede el 70% de las expectativas del personal que la recibe, se entiende como un buen evento.</li> <li>Si la evaluación está por debajo el 70% de las expectativas del personal que la recibe, se entiende como una capacitación regular. En este caso, se tendrá que repetir la capacitación, con un capacitador diferente.</li> </ul>	Coordinación de Gestión Humana	
12. Digitar las estadísticas de la respectiva capacitación, en el archivo respectivo, que contiene los siguientes registros: <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de Capacitación Personal Administrativo.</li> </ul>	Coordinación de Gestión Humana	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General



	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 9 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Eficacia de la Capacitación.</li> <li>Evaluación Evento Capacitación.</li> </ul>		
<p><b>13.</b> Una vez digitada esta información, se debe archivar todos los registros de la Capacitación en la carpeta SSOA 2.5 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO, en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha Técnica de Capacitación.</li> <li>Control Asistencia a Capacitación.</li> <li>Material de Apoyo Capacitación.</li> <li>Evaluación Eficacia de la Capacitación.</li> <li>Evaluación Evento de Capacitación.</li> <li>Diploma / Certificación / Asistencia Capacitación.</li> </ul> <p>La Gerencia Ejecutiva custodiará los registros de las capacitaciones.</p>	<p>Coordinación de Gestión Humana</p>	

### 7.2.2. Capacitaciones Externas

Actividad	Responsable	Documento Anexo
<p><b>1.</b> Realizar la búsqueda del ente capacitador que cumpla con los criterios esperados y evaluar los costos implícitos de la misma, para compararlos con el presupuesto proyectado por la compañía.</p>	<p>Coordinación de Gestión Humana</p>	
<p><b>2.</b> Si la Capacitación Externa, será impartida en las instalaciones de Trial se debe cumplir con las actividades del 5 al 13 de Procedimiento de Ejecución de Capacitaciones Internas.</p>	<p>Coordinación de Gestión Humana</p>	
<p><b>3.</b> Los Jefes de Área deben informar a la Coordinación de Gestión Humana lo concerniente a capacitaciones que recibirán las personas que están bajo su cargo, estas pueden ser Cursos, Planes de Formación, Seminarios, Especializaciones, Diplomados, Actualizaciones y demás que sean avalados por la compañía. El control de dichas</p>	<p>Coordinación de Gestión Humana Jefes de Área</p>	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 10 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
<p>Capacitaciones será llevado en las siguientes matrices:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de Capacitación Personal Administrativo.</li> <li>Necesidades de Capacitación Personal Operativo.</li> </ul>		
<p>4. La persona que se inscriba a Cursos, Planes de Formación, Seminarios, Actualizaciones, Diplomados, Especializaciones y demás, deben informar a su Jefe Directo los horarios para que no afecten la operación normal de sus labores. En el caso de que los horarios se crucen, se tomarán las medidas necesarias para compensar los tiempos invertidos en las capacitaciones.</p>	Coordinación de Gestión Humana	
<p>5. Las personas que reciban capacitaciones externas deben entregar a la Coordinación de Gestión Humana copia del certificado que expida la entidad donde la tomaron, para tener soporte de la misma y legitimarla. Esto se debe llevar a cabo inmediatamente, y si la expedición del certificado requiere de un trámite, informar sobre el estado del mismo para hacer seguimiento.</p>	Coordinación de Gestión Humana	
<p>6. Realizar un despliegue del Material de la Capacitación a los colaboradores que también les aplique los conocimientos vistos en esa capacitación, siguiendo el Procedimiento de Ejecución de Capacitaciones Internas. Esto lo deberá liderar la Coordinación de Gestión Humana.</p>	Coordinación de Gestión Humana	
<p>7. Estas certificaciones se archivan en la Hoja de Vida de cada empleado, junto con el registro de Evaluación de la Capacitación, realizado por el Jefe Directo del empleado.</p>	Coordinación de Gestión Humana	Evaluación Eficacia Capacitación Externa (CIARHF-73)

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 11 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

### 7.3. VERIFICACIÓN

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Evaluar en la primera semana de cada mes el cumplimiento de las capacitaciones programadas durante el mes anterior, versus las ejecutadas y tomar las correcciones y/o acciones correctivas en caso de ser necesarias.	Coordinación de Gestión Humana	
2. Aplicar nuevamente la Evaluación de Eficacia de la Capacitación seis (6) meses después de realizada la misma, con el fin de verificar la efectividad de la capacitación realizada.	Coordinación de Gestión Humana	

### 7.4. ACTUACIÓN

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. Alimentar y revisar los Indicadores de Gestión para generar planes de acción que garanticen un mejoramiento continuo en el tema de las capacitaciones.	Coordinación de Gestión Humana	

## 8. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Mensualmente, se realizará una evaluación al Programa de Capacitaciones, con la finalidad de verificar si todo lo descrito se está desarrollando según lo planeado y se esté dando cumplimiento a los objetivos planteados inicialmente:

El modelo de evaluación, se encuentra enfocado en dos aspectos: La evaluación del Programa de Capacitaciones a través de Auditorías Internas y los resultados de los siguientes indicadores:

#### ✓ **Cumplimiento Capacitaciones**

Calculo: (Número de Capacitaciones Ejecutadas/Número de Capacitaciones Programadas)\*100

Meta: Cumplir en un 90% las capacitaciones programadas.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIONES</b>	Código: CIARHPR-1
		Versión: 0
		Fecha Ult. Mod. Marzo de 2013
		Página 12 de 12
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>		

✓ **Tiempo Invertido en Capacitaciones**

Calculo: (Número de Horas de Capacitación Mensual/Número de Horas Totales Trabajadas)\*100

Meta: Mínimo el 3% del tiempo invertido en capacitación para todo el personal.

✓ **Eficacia Capacitación Interna**

Calculo: (Evaluaciones de eficacia contestadas correctamente/Total de Evaluaciones)\*100

Meta: Mínimo el 70% de eficacia en cada una de las capacitaciones.

✓ **Promedio Evaluaciones de Eficacia**

Calculo: (% eficacia evaluaciones administrativas + % eficacia evaluaciones conductores + % eficacia evaluaciones taller / 3)

Meta: Mínimo el 90% en promedio de eficacia para todas las capacitaciones.

✓ **Calificación Evento**

Calculo: (% calificación evento evaluaciones administrativas + % calificación evento evaluaciones conductores + % calificación evento eficacia evaluaciones taller / 3)

Meta: Mínimo el 90% en promedio para la calificación del evento de la capacitación.

## 9. ANEXOS

- Ficha Técnica de Capacitación (CIARHF-71)
- Control Asistencia a Capacitación (CIARHF-72)
- Evaluación Eficacia Capacitación Externa (CIARHF-73)
- Evaluación Eficacia Capacitación Interna (CIARHF-74)
- Evaluación Evento de Capacitación (CIARHF-75)
- Necesidades de Capacitación Personal Administrativo (CIARHF-77)
- Necesidades de Capacitación Personal Operativo (CIARHF-78)

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General