

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO	APROBÓ CEO		
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022	FECHA 18/04/2022		

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Definiciones	3
4. Descripción del proceso	4
4.1. Generalidades	4
4.2. Identificación de necesidades	4
4.3. Planificación del plan de formación y capacitación	4
4.4. Implementación	5
4.5. Evaluación	5
4.6. Actividades	6
A. Inducción	6
B. Capacitación	7
C. Entrenamiento específico	7
D. Evaluación de los resultados	8
E. Evaluación del plan	9
F. Registro de la documentación	9
5. Documentos relacionados	9
6. Identificación de cambios	10

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO	APROBÓ CEO		
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022	FECHA 18/04/2022		

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la ejecución de las actividades de entrenamiento, sensibilización y capacitación fomentando el desarrollo de las habilidades y el conocimiento de nuestros colaboradores para que puedan ejecutar sus roles de forma efectiva.

- Identificar las necesidades de entrenamiento, sensibilización y capacitación del personal
- Promover la formación y capacitación para satisfacer las necesidades y habilidades del personal
- Establecer y mantener los registros de formación y capacitación
- Evaluar la efectividad

2. ALCANCE

Aplicable a todas las dependencias y empleados de A&A TIC de tal forma que se promuevan las habilidades y el conocimiento para la realización, innovación y optimización de las actividades administrativas y operativas. El plan de formación debe llevarse a cabo con base en las siguientes fases:



	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO		APROBÓ CEO	
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022		FECHA 18/04/2022	

3. DEFINICIONES

Aprendizaje: Adquisición de conocimiento para generar un cambio persistente en el comportamiento a través de la confrontación de evidencias de certeza.

Inducción: Actividad que permite dar a conocer al nuevo funcionario los lineamientos, políticas, intereses y estructura de la organización.

Reinducción: Proceso de capacitación dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos.

Capacitación: Actividad orientada al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales de los empleados a fin de incrementar el desarrollo profesional y el mejoramiento de la prestación de los servicios.

Entrenamiento: Proceso utilizado para enseñar habilidades que permitan a una persona ejecutar funciones específicas asignadas a su cargo.

Sensibilización: Proceso que tiene como objetivo principal impactar sobre el comportamiento de una población o reforzar buenas prácticas sobre algún tema en particular.

Socialización: Dar a conocer información que es del interés de todos, generalmente relacionada con los procesos internos realizados.

Educación: Grado de aprendizaje obtenido nivel primaria, nivel secundaria, bachiller, título, diplomado, maestría, doctorado, entre otros.

Formación: En el marco de la capacitación es el conjunto de procesos orientados a desarrollar y fortalecer una ética del servidor en función de los principios que rige la compañía

Habilidades: Destrezas que se muestran en el ámbito laboral.

Experiencia: Indica el nivel laboral (Practicante, técnico, profesional).

Plan: Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y técnicas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados.

Divulgación: Proceso de interpretación y popularización de la información.

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO	APROBÓ CEO		
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022	FECHA 18/04/2022		

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. GENERALIDADES

El departamento de Talento Humano atenderá las necesidades de capacitación, entrenamiento o sensibilización identificadas por las dependencias y servirá de apoyo en la coordinación y desarrollo de las mismas, siempre y cuando inciten al mejoramiento y cumplimiento de los objetivos de los procesos y como consecuencia de la organización.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES


La identificación de necesidades es la justificación para la implementación del plan de formación, siendo responsabilidad de todo el personal a través de métodos que permitan determinar aquellas necesidades o debilidades que estén latentes en los procesos.

- Entrevistas con el personal
- Encuestas organizacionales
- Evaluaciones de desempeño
- Comportamientos generales del personal
- Ocurrencia de incidentes
- Resultados de indicadores de gestión y auditorías
- Tendencias del sector
- Impactos ambientales
- Iniciativas de los colaboradores
- Direccionamiento estratégico
- Por solicitud del cliente

4.3. PLANIFICACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Una vez identificadas las necesidades se debe realizar el plan de capacitación donde ha de definirse:

- Alcance del programa
- Roles y responsabilidades: quienes diseñarán, desarrollarán e implementarán el programa
- Metas a cumplir
- Recursos
- Audiencias objetivo: quienes deben ser sensibilizados, capacitados o entrenados.
- Temas del programa
- Fechas de programación y términos de duración
- Documentación y evidencia
- Evaluación

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO		APROBÓ CEO	
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022		FECHA 18/04/2022	

Todo plan de formación deberá ser presentado, socializado y aprobado por el equipo directivo.

4.4. IMPLEMENTACIÓN

El proceso de talento humano junto con los líderes de proceso serán los responsables de la implementación del plan de formación, así como de la optimización de los recursos aprobados teniendo en cuenta:

- Contratar los recursos de capacitación de forma oportuna confirmando las fechas aprobadas
- Comunicar con anticipación a los interesados indicando las fechas, medios, horario vía correo electrónico.

Las técnicas para la formación deben emplear métodos que brinden facilidad de uso y acceso para la transmisión de conocimiento.



Es importante que cuando los asistentes reciban el programa de formación se realice la certificación de asistencia a través del formato de asistencia, actas de reunión, evidencia fotografía, diploma, certificados de notas, entre otros.

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO		APROBÓ CEO	
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022		FECHA 18/04/2022	

4.6. EVALUACIÓN

Los programas de formación deberán evaluar el desempeño para verificar si se cumplieron con los objetivos establecidos, si se cubrieron las expectativas y necesidades de los implicados y si las técnicas fueron las apropiadas.

- Evaluaciones o cuestionarios para medir el conocimiento adquirido
- Desarrollo de la conducta y aumento de la productividad
- Mejoramiento de los indicadores y desempeño en los procesos
- Evaluaciones del rendimiento del programa


Nota: Las sensibilizaciones y seminarios no requieren de una evaluación.

4.7 ACTIVIDADES


A. Inducción
Actividades
<p>Responsable: Líder de proceso, jefe inmediato, Talento Humano</p> <p>Establecer el programa de inducción y coordinar la logística para todo personal que haya ingresado a la compañía, antes de que inicie sus actividades laborales.</p> <p>Se realiza entrega de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuentas corporativas con usuarios y contraseñas ✓ Código de ética <p>Una vez se ha realizado el ingreso a las cuentas y canales de comunicación institucionales se procede a realizar la reunión de inducción por parte de los líderes de procesos o el departamento de talento humano donde se definen los horarios de trabajo, políticas institucionales, manual de funciones y material de salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>Se realiza la inducción al cargo cubriendo todos los temas relacionados con el cargo y el rol para el cual sea nombrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Denominación del cargo ✓ Deberes, responsabilidades, procedimientos, registros ✓ Presentación del equipo de trabajo

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO	APROBÓ CEO		
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022	FECHA 18/04/2022		

Documentos relacionados	
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de cuentas • Registro de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de ética • Notas y comentarios
B. Capacitación	
Actividades	
<p>Responsable: Equipo directivo, Líderes de proceso, Talento Humano</p> <p>La capacitación se enfoca en la adquisición de conocimientos y habilidades de carácter técnico que puedan ser un estímulo para la efectividad del desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, es deber de cada uno de los líderes de proceso identificar las áreas de conocimiento, temas de interés, oportunidades de formación y el avance tecnológico que favorezcan a la empresa y sus colaboradores realizando el registro en el formato programa de capacitación F-THM-003.</p> <p>Una vez realizado el diagnóstico, cada jefe de proceso será responsable de entregar el plan de formación para su posterior aprobación. Algunos factores importantes a tener en cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición de prioridades de capacitaciones de acuerdo a los objetivos corporativos y de proceso. ✓ Establecer si la actividad se hará interna o externa ✓ Valorización del programa y búsqueda de proveedores ✓ Desglose de la propuesta económica <p>Una vez aprobado el plan se procede a realizar la convocatoria de los funcionarios por medio de correo electrónico o a través de los canales de comunicación que la empresa disponga.</p> <p>Durante el desarrollo de plan de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transmisión de conocimiento ✓ Desarrollo de habilidades (tareas, técnica y medios tecnológicos) ✓ Desarrollo de actitudes (Actividades, ambiente, personas, comunicación) ✓ Desarrollo conceptos (abstracción de ideas y pensamientos) ✓ Control de asistencia ✓ Certificación del programa (si aplica) 	

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO	APROBÓ CEO		
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022	FECHA 18/04/2022		

Documentos relacionados	
<ul style="list-style-type: none"> • F-THM-003 Programa de capacitación • Divulgación de la formación 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formación • Control de asistencia
C. Entrenamiento específico	
Actividades	
<p>Responsable: Líderes de proceso, PMP, Líder técnico</p> <p>Se entiende como entrenamiento específico a todo tipo de formación que se relacione directamente con algún elemento concreto de un proyecto o servicio de acuerdo flujo de trabajo, medios de desarrollo o políticas internas de un cliente, que sean requeridas adaptar para el correcto funcionamiento de la operatividad de los procesos, actividades y desarrollos.</p> <p>Dichos planes de formación serán socializados y acordados con el cliente y se programarán en el plan de formación F-GPR-013.</p>	
Documentos relacionados	
<ul style="list-style-type: none"> • F-GPR-013 Plan de formación 	
D. Evaluación de los resultados	
Actividades	
<p>Responsable: Líderes de procesos, RRHH</p> <p>Supervisión de los conocimientos y habilidades adquiridos en la capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Test escrito ✓ Test oral ✓ Ejercicio práctico ✓ Taller de práctica <p>En caso de que las capacitaciones hayan sido externas, se solicitará un informe o resumen donde se demuestren los conocimientos aprendidos.</p> <p>A su vez el departamento de RRHH y los líderes de procesos harán seguimiento del comportamiento de los funcionarios y el resultado de su desempeño para rectificar la eficiencia del plan de capacitación durante un periodo de 4 meses.</p>	

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO	APROBÓ CEO		
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022	FECHA 18/04/2022		

- ✓ Medición de los indicadores de desempeño
- ✓ Aumento de la productividad
- ✓ Cumplimiento de objetivos

Como soporte a esta actividad se diligenciará la evaluación de efectividad **F-THM-005** consolidando el desempeño del evaluado post capacitación.

Documentos relacionados

- F-THM-005 Evaluación de efectividad

E. Evaluación del plan

Actividades

Responsable: Colaboradores

Es responsabilidad de los asistentes a la formación o capacitación hacer la valoración de la satisfacción y el aprendizaje adquirido en el formato **F-THM-004**

- ✓ Evaluar la técnica y métodos empleados
- ✓ Evaluar el contenido
- ✓ Evaluar a los entrenadores - capacitadores

Documentos relacionados

- F-THM-004 Evaluación de la capacitación

F. Registro de la documentación

Actividades

Responsable: RRHH

Consolidar los documentos correspondientes a las actividades de formación que sean de carácter general, organizándolos en un repositorio por fechas y alimentar el documento de programa de capacitación **F-THM-003** dando cumplimiento al plan a fin de analizar los indicadores de cumplimiento.

Documentos relacionados

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● F-THM-003 Programa de capacitación | <ul style="list-style-type: none"> ● Evidencias |
|--|--|

	PROCESO	TALENTO HUMANO		CÓDIGO	P-THM-002
	PROCEDIMIENTO	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		VERSIÓN	1
	ELABORÓ PMO	REVISÓ CEO	APROBÓ CEO		
	FECHA 06/04/2022	FECHA 09/04/2022	FECHA 18/04/2022		

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- F-THM-003 Programa de capacitación
- F-THM-004 Evaluación de la capacitación
- F-THM-005 Evaluación de la efectividad

6. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR	FECHA DE CAMBIO
00	Emisión del documento	Laura Bravo	07/04/2022