

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	GH-003
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Gestión Humana	Preparado por:	
Título	Capacitación y Desarrollo Colaboradores	Página:	Página 1 de 8

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las políticas y procedimiento que regulen la detección de las necesidades de capacitación del personal y la ejecución de entrenamientos y programas de desarrollo que permitan dotar al colaborador de herramientas actitudinales y aptitudinales que garanticen la calidad personal y profesional del empleado de Luis E. Betances, desde la determinación de necesidades en la planificación anual de capacitación y/o solicitudes de entrenamientos requeridos por los Colaboradores y Gerentes o Coordinadores de Áreas de la empresa, hasta la ejecución y evaluación de los mismos.

2. APLICABILIDAD

Estas políticas y procedimiento aplican para gestionar y tramitar el proceso de Capacitación y Desarrollo de los colaboradores de Luis E. Betances.

3. RESPONSABILIDAD

- ❖ El Vicepresidente Ejecutivo es responsable de la aprobación de estas políticas y procedimiento.
- ❖ El Coordinador de Gestión Humana es responsable de la implementación, control y supervisión de estas políticas y procedimiento.
- ❖ El Gerente Administrativo y de Cumplimiento es responsable de la actualización de estas políticas y procedimiento.
- ❖ Los Gerentes, Encargados y Coordinadores de las Áreas son responsables de cumplir y hacer cumplir estas políticas y procedimiento.
- ❖ El Analista de Gestión Humana es responsable de la ejecución de estas políticas y procedimiento.

4. POLÍTICAS

- 4.1 El proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) se realizará en el último trimestre de cada año, a fin de poder asignar las partidas presupuestarias correspondientes al año siguiente.
- 4.2 Los Gerentes, Encargados, Supervisores y Coordinadores de Áreas deben recopilar todas las informaciones requeridas para completar las herramientas de detección de necesidades.
- 4.3 Las fuentes de detección establecidas son:
 - a) Los requerimientos técnicos reglamentarios establecidos por la ley vigente y en función de las características de procesos, equipos, normativas, certificaciones, etc. sobre los cuales se rige la empresa.
 - b) La planificación de proyectos que puedan generar la necesidad de dominio de competencias

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	GH-003
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Gestión Humana	Preparado por:	
Título	Capacitación y Desarrollo Colaboradores	Página:	Página 2 de 8

específicas.

- c) Un proceso de cambio en políticas, métodos, sistemas o técnicas de trabajo.
 - d) Salida o promoción de personal.
 - e) Cambios de función o de puesto.
 - f) Los resultados de las evaluaciones de desempeño y las brechas detectadas en el colaborador.
 - g) Los planes de carrera y sucesión de la empresa.
 - h) Resultados de encuestas de clima laboral.
- 4.4 Cuando se detecten necesidades que impactan grupos de colaboradores, se escogerá la modalidad de formación In Company a través del INFOTEP o de firmas de entrenamiento especializadas que diseñen la sesión de aprendizaje para la empresa, a fin de optimizar recursos y obtener mejores resultados.
 - 4.5 En los casos de que sean entrenamientos que impacten muy pocos colaboradores, se buscarán alternativas de entrenamientos en el mercado para que los colaboradores asistan, validando que el programa se corresponde con la formación o capacitación requerida.
 - 4.6 Los empleados podrán solicitar, vía su Supervisor Inmediato, entrenamientos relacionados con la función que desempeñan, a partir de 1 año de antigüedad en la empresa.
 - 4.7 Los suplidores de entrenamientos internos y externos se elegirán en base a las normas y políticas de compras vigentes y asegurando un proceso objetivo y transparente.
 - 4.8 El Coordinador de Gestión Humana, es el responsable de la coordinación de la logística de los entrenamientos internos y externos que realiza la empresa.
 - 4.9 Los entrenamientos internos serán evaluados y se dará a conocer los resultados de dichas evaluaciones a las áreas involucradas en el proceso y a los directivos de la empresa,. Esta evaluación debe realizarse en dos etapas: una inmediata y otra de seguimiento, acorde al esquema siguiente:
 - **Inmediata:** abarca aspectos del curso en sí, objetivos, contenidos, material de apoyo duración, etc.
Instructor, conocimiento del tema, facilidad comunicativa, uso de recursos didácticos, aplicación práctica de los contenidos y otros.
Facilidades, salón, mobiliario, iluminación, ventilación, sonido, servicios sanitarios, comunicaciones, refrigerios, etc.
 - **De seguimiento:** Esta evaluación tiene el propósito de determinar el impacto de la actividad formativa. Se debe aplicar mínimo a dos semanas desde la clausura del curso o programa de formación. Se diseña un formulario o se entrevista al supervisor y al participante acerca de la aplicación práctica de lo aprendido y los posibles cambios causados en la ejecución de las tareas, después de la asistencia al entrenamiento.
 - 4.10 Los empleados podrán ser enviados a entrenamientos externos según solicitudes recibidas y el criterio de su Supervisor Inmediato, para cubrir áreas afines con su puesto de trabajo. En estos casos la empresa cubre el 100% del costo del evento.
 - 4.11 Las solicitudes de entrenamientos externos deben tramitarse por lo menos con tres (3) semanas de anticipación a la fecha del evento. En el caso de los entrenamientos fuera del país (si aplica), las solicitudes deben tramitarse por lo menos con (6) meses de anticipación, siempre que el requirente tenga

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	GH-003
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Gestión Humana	Preparado por:	
Título	Capacitación y Desarrollo Colaboradores	Página:	Página 3 de 8

la información disponible.

- 4.12 Para entrenamientos externos, la empresa cubrirá el 80% del costo total de los entrenamientos aprobados, según su aplicabilidad al puesto y la disponibilidad financiera de la empresa y el empleado cubrirá el 20%, con el compromiso de permanencia en la empresa por un periodo no menor a un año.
- 4.13 Los entrenamientos internos realizados en las instalaciones de la empresa con una duración mayor de tres horas incluyen refrigerios. Entrenamientos de 8 horas incluyen almuerzos.
- 4.14 Los entrenamientos que no sean requeridos para el desempeño de las funciones del solicitante, deberán realizarse en sesiones fuera del horario laboral y de tener un costo, el mismo será cubierto por el empleado.
- 4.15 Los colaboradores son corresponsables de su propia educación y entrenamiento, estos deben de reportar al Departamento de Gestión Humana los entrenamientos recibidos de manera particular, fuera de la empresa, con el fin de que sean registrados e incluidos en su expediente laboral.

5.PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FORMULARIO / HERRAMIENTAS
Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)		
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Envía al final del tercer trimestre del año el formulario de DNC a los Gerentes y/o Coordinadores de Áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> Detección de Necesidades de Capacitación
Gerentes y/o Coordinadores de Áreas	<ul style="list-style-type: none"> Recopilan las informaciones necesarias en las distintas fuentes de información establecidas: resultados Evaluación de Desempeño, brechas identificadas, aspectos regulatorios, capacitación técnica requerida, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados Evaluación Desempeño, Detección de Necesidades de Capacitación
Gerentes y Coordinadores de Áreas	<ul style="list-style-type: none"> Envía formulario a Coordinador de Gestión Humana. 	<ul style="list-style-type: none"> Detección de Necesidades de Capacitación
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Recibe formularios, los analiza, determina las necesidades corporativas, por áreas e individuales y prepara propuesta localizando cotizaciones de 	<ul style="list-style-type: none"> Detección de Necesidades de Capacitación, Plan de

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	GH-003
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Gestión Humana	Preparado por:	
Título	Capacitación y Desarrollo Colaboradores	Página:	Página 4 de 8

	<p>acciones, programas y cursos que suplan esas necesidades para fines de evaluar y presupuestar. Las propuestas deben poseer las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Fecha y/o calendario del evento. ❖ Objetivos generales del programa. ❖ Población a la que va dirigida. ❖ Relación de los cursos propuestos: Títulos, objetivos generales, facilitadores, contenidos. ❖ Recursos logísticos necesarios. ❖ Planes de evaluación y seguimiento. ❖ Presupuesto general del programa o taller. 	Capacitación Anual
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara presupuesto general de capacitación y por área y lo somete a aprobación del VP Ejecutivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Plan Capacitación
Vicepresidente Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa, analiza, aprueba y remite al Coordinador de Gestión Humana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de Necesidades de Capacitación, Plan de Capacitación Anual, Presupuesto Plan Capacitación
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Recibida la aprobación realiza las coordinaciones de seguimiento y ejecución del plan junto a las distintas áreas funcionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual Aprobado, Presupuesto Plan Capacitación Aprobado
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza las matrices de entrenamiento y mantiene al día los controles de ejecución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Matrices de Entrenamiento
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa el programa trimestralmente y retroalimenta las áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Plan de Formación, Reporte Efectividad
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiza los expedientes del personal que toma la formación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados
Coordinador de	<ul style="list-style-type: none"> • Toma las medidas correctivas de lugar, en caso de 	

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	GH-003
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Gestión Humana	Preparado por:	
Título	Capacitación y Desarrollo Colaboradores	Página:	Página 5 de 8

Gestión Humana	que apliquen.	
Entrenamiento Externo		
Empleado Interesado	<ul style="list-style-type: none"> Tramita formulario Solicitud de Entrenamiento con su Supervisor Inmediato. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud Entrenamiento
Gerentes y Coordinadores de Áreas	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud, la evalúa y si aplica, la tramita al Coordinador de Gestión Humana. 	<ul style="list-style-type: none"> Form-GTH-011 Solicitud Capacitación
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y analiza la solicitud, de acuerdo con las políticas establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> Form-GTH-011 Solicitud Capacitación
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Si no aplica, comunica la decisión al Supervisor y al empleado, y archiva la solicitud en su expediente. 	<ul style="list-style-type: none"> Form-GTH-011 Solicitud Capacitación
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Si procede remite el formulario al VP Ejecutivo para fines de aprobación. Informa al empleado, vía su Supervisor la decisión y tramita solicitud de cheque para el pago o la orden de compra correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Form-GTH-011 Solicitud Capacitación
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Realiza los trámites de inscripción del participante y reporta al Departamento de Contabilidad para fines de registro y pago anexando formulario y copia de la promoción del curso donde se encuentren las informaciones de este. Notifica al colaborador que el proceso de registro y pago fue completado y puede asistir al programa o taller. 	<ul style="list-style-type: none"> Form-GTH-011 Solicitud Capacitación, Programa del Taller, Ficha Registro Colaborador, Factura Proveedor,
Analista de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Notifica al proveedor que el cheque o comprobante de pago por transferencia, según aplique, fue realizado y le da las indicaciones correspondientes para que reciba el pago y se emita el recibo correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Cheque/Comprobante Pago Programa

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	GH-003
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Gestión Humana	Preparado por:	
Título	Capacitación y Desarrollo Colaboradores	Página:	Página 6 de 8

Suplidor	<ul style="list-style-type: none"> Recibe notificación de participación, realiza registro participante, emite recibo de ingreso por el pago correspondiente y lo remite al Analista de Gestión Humana definiendo los requerimientos y acuerdos logísticos y contractuales establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Logística Taller Definida
Analista de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y remite recibo original de pago a Contabilidad. Confirma la participación del colaborador y aspectos logísticos del programa. Notifica al colaborador para su asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Cheque/Comprobante Pago Programa
Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> Asiste al curso y al concluir el mismo, entrega al Analista de Gestión Humana el certificado de participación para fines de archivo en su expediente. 	<ul style="list-style-type: none"> Certificado de Participación Programa/Taller
Analista de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia del certificado y archiva en expediente del empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> Copia del Certificado

Entrenamiento Interno

Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Revisa mensualmente el cronograma o plan de capacitación a realizar para cada periodo. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Capacitación Anual Aprobado
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Solicita propuestas a firmas que pudieran ofrecer la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Capacitación Anual Aprobado, Solicitud Propuestas Proveedores
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y evalúa propuestas. En casos excepcionales los somete al Vicepresidente Ejecutivo, si no se ajusta al presupuesto establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas Proveedores
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Determina el suplidor más conveniente e inicia los arreglos logísticos de lugar, tanto con el suplidor como con las áreas involucradas. 	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas Proveedores
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> Envía comunicación de invitación a los Gerentes y/o Coordinadores de Áreas con los detalles del entrenamiento, para organizar los grupos y hacerla extensiva por los medios utilizados en la 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Interna y/o Correo Electrónico

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	GH-003
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Gestión Humana	Preparado por:	
Título	Capacitación y Desarrollo Colaboradores	Página:	Página 7 de 8

	empresa al personal a entrenarse o capacitarse.	
Gerentes y/o Coordinadores de Áreas	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe las informaciones y evalúa: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Si no hay inconvenientes (horario, etc.), informa al Coordinador de Gestión Humana, para la continuidad del proceso. Coloca sus colaboradores de acuerdo con los horarios establecidos. ❖ En caso contrario, le comunica la necesidad de hacer los ajustes de lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interna y/o Correo Electrónico, Programa y Fecha de Talleres y/o Cursos
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe aprobación de seguimiento del proceso y continúa la logística con el suplidor seleccionado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Entrenamiento, Logística Taller
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Envía los requerimientos necesarios para impartir la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico, Logística Taller
Suplidor	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe requerimientos, llegan a acuerdos logísticos y contractuales establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Logística Taller Definida
Suplidor	<ul style="list-style-type: none"> • Imparte la capacitación en la fecha y horario pautado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Capacitación
Suplidor	<ul style="list-style-type: none"> • Envía informes de evaluación y retroalimentación finales al Coordinador de Gestión Humana para su conocimiento y acciones, según normas y procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Capacitación
Coordinador de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe evaluación y procede a realizar informe para compartir con el Vicepresidente Ejecutivo y el Gerente/Supervisor del área solicitante. Recibe las copias de los certificados de los participantes, remite al Analista de Gestión Humana para fines de archivo en expediente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Capacitación, Certificados
Analista de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe las copias de los certificados de los participantes, procede a archivar en su expediente y en caso de que aplique, a registrar de forma electrónica en el programa de gestión del 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Procedimiento No.	GH-003
		Fecha elaboración:	Junio 2019
Departamento	Gestión Humana	Preparado por:	
Título	Capacitación y Desarrollo Colaboradores	Página:	Página 8 de 8

	personal.	
--	-----------	--

Revisado por: LILLIAM SANTANA / JUAN EDUARDO DIAZ Fecha: JULIO 2019

Aprobado por: LUIS ADOLFO BETANCES MARRANZINI Fecha: JULIO 2019

CONTROL DE REVISIONES/CAMBIOS			
No. Revisió	Descripción de la Revisión/Cambio	Elaborado por	Fecha
1	Primera Edición	Barna	Octubre 2000
2	Actualización de contenido	Kriterion	Julio 2019
3			