

PROCEDIMIENTO PARA PERSONAL LABORATORIOS

ISO/IEC 17025

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO	3
4.1 REQUISITOS DE COMPETENCIA	
4.2 SELECCIÓN DE PERSONAL	4
4.3 INSTRUCTIVO DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES y DRR	4
4.4 ENTRENAMIENTO E INDUCCIÓN	5
4.5 AUTORIZACIONES	7
4.6 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ETICO	9
4.7 NECESIDADES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	9
4.8 EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS	11
4.9 SUPERVISIÓN DE PERSONAL	11
5. RESPONSABILIDADES	11
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	12
7. ANEXOS	12

1. OBJETIVO.

Describir y unificar lo relacionado con el personal de los Laboratorios de Ensayo y Calibración de la Universidad Tecnológica de Pereira.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica al personal de los laboratorios en cuanto a las Actividades y Responsabilidades, Inducción y reinducción, autorizaciones, confidencialidad, capacitaciones y evaluación de desempeño de la Universidad Tecnológica de Pereira.

3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES.

- **Entrenamiento e Inducción:** El entrenamiento adapta al hombre para cumplir un cargo o una función. La inducción es proporcionar a los colaboradores la información básica sobre los antecedentes del laboratorio, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.
- **Educación:** título de formación básica y profesional.
- **Formación:** título de formación correspondiente a programas de postgrado (especialización, maestría, doctorado y postdoctorado).
- **Experiencia:** es la adquirida en el ejercicio de cualquier empleo, ocupación, arte u oficio, con posterioridad a la terminación de estudios académicos.
- **Equivalencia:** reemplaza la formación por tiempo de experiencia específica.
- **Conocimientos específicos y/o técnicos o Conocimientos básicos o esenciales:** son conocimientos adquiridos y necesarios para el desarrollo del cargo, que son validados en la selección y el entrenamiento.
- **Competencias:** relacionadas con las definidas por Gestión del Talento Humano que corresponden con el Decreto 815 de 2018 de la función pública.
- **Habilidades:** es la capacidad de llevar a cabo una actividad o una tarea, estas se evalúan en el entrenamiento y en la supervisión del personal.

- **DRR:** Descripción de Responsabilidades y Requisitos. *(Aplica para Personal transitorio u ocasional de proyectos).*

4. CONTENIDO

El Director del laboratorio es nombrado por el Rector de la Universidad por medio de una resolución de rectoría, en los casos que aplique. A través de esta resolución, el rector le otorga al director del laboratorio toda la autoridad para contratar personal, manejar recursos y crear planes estratégicos que permitan el sostenimiento técnico y económico del laboratorio.

Para garantizar la competencia e idoneidad del personal de los laboratorios de ensayo/calibración la Universidad cuenta con la oficina Gestión del Talento Humano y la oficina jurídica quienes se encargan del proceso de contratación.

4.1 REQUISITOS DE COMPETENCIA

Los requisitos de competencia se refieren a los requisitos de educación, calificación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia, para realizar las actividades del laboratorio.

4.1.1 Personal nuevo.

Los requisitos de competencia son definidos por el director del laboratorio, y la oficina de Gestión del Talento Humano para el caso de los Ocasionales de Proyectos, de acuerdo a las necesidades presentadas por el laboratorio frente al personal nuevo, este debe tener el aval por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera ya que se modifica el presupuesto. Una vez aprobado, se describen los requisitos en el Instructivo de Actividades y Responsabilidades o en la Descripción de Responsabilidades y Requisitos, cada director de laboratorio revisa el cumplimiento de los requisitos del perfil y posteriormente es ubicado en el organigrama.

4.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

La selección de personal en los laboratorios inicia con la necesidad que se genera de un funcionario conforme a las **condiciones de empleo**, es decir el contrato, entre los funcionarios del laboratorio y la universidad, se define de acuerdo a los requisitos, condiciones y acuerdos establecidos en la institución como el estatuto de contratación:

- Contrato de Ocasional de Proyectos: La oficina de Gestión del Talento Humano es la encargada de realizar la gestión del proceso de contratación, con la solicitud realizada por el director del laboratorio, quien informa el perfil que se requiere, para la selección se sigue el Procedimiento de Vinculación Ocasional de Proyectos 132-CMP-35
- Contrato de Prestación de Servicios con Formalidades Plenas y Órdenes de servicio: La oficina de Gestión de la Contratación es la encargada de realizar la gestión del proceso de contratación, con la solicitud realizada por el director del laboratorio. El director del laboratorio aprueba la persona seleccionada de acuerdo al perfil del cargo y el estudio de la(s) hoja(s) de vida, esta queda registrada en acta”.

Cada laboratorio tiene una copia de la hoja de vida de cada uno de sus colaboradores, se tiene el formato de Control de hoja de vida SGC-FOR-013-11 para tener claridad de los registros que hacen parte de esta.

4.3 INSTRUCTIVO DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES, Y DRR

Para las personas contratadas dentro de los laboratorios se tiene el Instructivo de Actividades y Responsabilidades o la Descripción de Responsabilidades y Requisitos, en estos se describe:

4.3.1 INSTRUCTIVO DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

- I. Identificación.
- II. Objetivo
- III. Actividades/Deberes
- IV. Responsabilidades

- V. Perfil del cargo:
 - Educación
 - Formación
 - Experiencia
 - Equivalencia
 - Habilidades

4.3.2 DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS

- A. IDENTIFICACIÓN
- B. UBICACIÓN
- C. DESCRIPCIÓN
- D. REQUISITOS:
 - Educación
 - Formación postgraduada
 - Experiencia
 - Conocimientos básicos o esenciales
- E. COMPETENCIAS

Cada laboratorio es el encargado de la custodia y los cambios dentro del instructivo y Gestión del Talento Humano de las DRR.

La calificación se da en el momento de:

- El ingreso del funcionario mediante el Perfil o Requisitos del cargo con la Educación, Formación y Experiencia.
- El Entrenamiento e inducción (SGC-FOR-013-01).
- La Evaluación técnica (SGC-FOR-013-09)
- La Supervisión (SGC-FOR-013-10).

La formación se cumple a través de:

- El perfil del cargo o Requisitos en el ítem de Formación.
- Las necesidades de formación y capacitación de cada laboratorio (Ver numeral 4.6 de este procedimiento).

Las habilidades para cada cargo están definidas de la siguiente manera:

Profesional:

- Buena comunicación
- Buena Organización
- Trabajo en equipo
- Compromiso y dedicación
- Planificación
- Capacidad resolutive
- Orientación de servicio
- Honestidad

Técnico:

- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Aplicación de procedimientos
- Juicio y toma de decisiones
- Resultados
- Honestidad

Auxiliar:

- Trabajo en equipo
- Aplicación de procedimientos
- Orientación de servicio
- Buena comunicación
- Honestidad

4.4 ENTRENAMIENTO E INDUCCIÓN

La inducción se realiza una vez la persona queda vinculado al laboratorio; todo el proceso de vinculación lo realiza Gestión del Talento Humano y Gestión de la Contratación de acuerdo al tipo de contrato.

La Inducción y el entrenamiento se realiza para el personal nuevo; las actividades a desarrollar se registran en el SGC-FOR-013-01 (Entrenamiento e inducción) estas son:

Actividad A: Protocolo, reconocimiento del área de trabajo y personal del laboratorio.

1. Dar la bienvenida, al personal nuevo y desearle éxitos en su nueva gestión.
2. Dar a conocer la reseña histórica del laboratorio.
3. Dar a conocer la política y los objetivos de calidad del laboratorio.
4. Presentar al nuevo colaborador, el organigrama estructural del laboratorio y su cargo dentro de este.
5. Informar acerca de sus deberes y derechos dentro del laboratorio.
6. Realizar el recorrido por las instalaciones del laboratorio y presentar ante el equipo humano al nuevo colaborador.

Actividad B: Inducción al sistema de gestión de calidad del laboratorio.

1. Entrenar y capacitar al personal nuevo seleccionado en la norma NTC- ISO/IEC 17025 (breve introducción) y en el sistema integral de gestión implementado en el laboratorio.
2. Capacitar en normas técnicas y reglamentos técnicos concernientes al ensayo o calibración.
3. Familiarizar y capacitar al personal nuevo en los procedimientos e instructivos del laboratorio y funciones a desempeñar en el respectivo cargo.
4. Si es necesario capacitar al personal nuevo en cursos, técnicas o manejo de programas para el desempeño del cargo en el laboratorio.

Actividad C: Práctica asistida (Evaluación de habilidades y destrezas).

1. Hacer entrega del puesto de trabajo y proporcionar los elementos adecuados para desempeñar sus funciones.
2. Asistir al personal nuevo en la realización de sus deberes para evaluar habilidades y destrezas del mismo, durante el desempeño de su cargo.

Actividad D: Autoevaluación.

1. El personal nuevo autoevalúa su propio desempeño en el laboratorio, considera las observaciones, debilidades y fortalezas presentadas durante la práctica asistida.

Actividad E: Capacitación supervisada con mayor actividad en los procedimientos e instructivos.

1. Supervisión del personal nuevo en el desempeño de su labor durante un tiempo ajustado a las necesidades del laboratorio, hasta culminar la inducción, de manera asistida, no presencial por parte de su(s) jefe(s) inmediato(s).

Finalizada la inducción y el entrenamiento se hace una calificación por parte del director del laboratorio.

4.4.1 Evaluación Técnica: La evaluación técnica sirve para garantizar la competencia técnica del personal nuevo. Esta evaluación consta de dos etapas:

1. Etapa Teórica: En esta etapa se evalúan los conceptos teóricos tratados en la fase de entrenamiento e inducción por medio del Formato de Evaluación (SGC-FOR-013-09).
2. Etapa Práctica: En esta etapa se evalúa el proceso de ensayo o calibración incluyendo los cálculos y la emisión del certificado. Esta evaluación consiste en que el evaluado realice ensayos o calibraciones en presencia del evaluador, el cual revisará cada una de las actividades desarrolladas, revisará los resultados obtenidos y determinará si el evaluado se encuentra con el conocimiento pertinente para ocupar el cargo.

4.5 AUTORIZACIONES

- 4.5.1 La **autorización para todos los colaboradores** se realiza al iniciar la nueva contratación y se registra en el formato SGC-FOR-013-03 (Autorización). Para los nuevos, la autorización se hace una vez se tenga el contrato de trabajo y se haya realizado la inducción, el entrenamiento y la evaluación técnica.

4.5.2 Para autorizar a los colaboradores se tiene en cuenta, el perfil del cargo (Educación, formación, experiencia, los conocimientos específicos), la inducción, el entrenamiento, la evaluación técnica y las actividades que van a desarrollar.

Se describe la autorización puntual para cada actividad en cuanto a:

- Atención del cliente.
- Realización de ensayos y/o calibraciones.
- Manejo de equipos.
- Verificación y validación de métodos.
- Análisis de resultados.
- Emitir declaraciones y opiniones.
- Ejercer el rol de responsable técnico.

Para cada una de las actividades se describe de manera puntual para que se autoriza al funcionario ejemplo:

Actividad	Descripción de la Autorización
Atención al cliente	Realizar las cotizaciones para los clientes
	Enviar los certificados a los clientes
Realización de ensayos y/o calibraciones	Realizar el ensayo de cámara salina
	Realizar la calibración del micrómetro
	Realizar el ensayo de cloruros
Manejo de equipos	Operar el equipo patrón (nombre)
	Operar la máquina (nombre)
Verificación y validación de métodos	Desarrollar métodos
	Modificar métodos
	Verificar métodos
	Validar métodos

Análisis de resultados	Analizar resultados de ensayo
	Analizar resultados de calibración
	Informar resultados
	Revisar resultados
	Autorizar resultados
	Firmar resultados
Emitir declaraciones y opiniones	Realizar declaraciones de conformidad
	Realizar opiniones e interpretaciones
Análisis de desviaciones	Identificar desviaciones
	Analizar desviaciones y tomar acciones

La autoridad dentro de cada laboratorio la ejerce el director del laboratorio.

Los colaboradores **pertenecientes a cada laboratorio** se listan en el SGC-FOR-013-06 (Listado de personal) con la respectiva información personal y el reconocimiento de su firma.

El Director de Laboratorio es responsable de realizar **opiniones e interpretaciones** y hacer **declaraciones de conformidad** a nombre del laboratorio.

4.6 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ÉTICO

La confidencialidad en las pruebas y/o calibraciones, es fundamental dentro de los laboratorios; por ello cada colaborador firma el compromiso de confidencialidad SGC-FOR-013-02 (Compromiso de confidencialidad), que reserva la información de los clientes, los documentos internos y los resultados entre otros.

La **imparcialidad** de los colaboradores del laboratorio y la **confiabilidad** en su **independencia** de presiones económicas, financieras, sociales y demás se garantizan haciendo firmar a cada uno el formato SGC-FOR-013-05 (Acta de Compromiso Ético), que da constancia de que se encuentra libre de presiones al desarrollar sus funciones.

Tanto el compromiso de confidencialidad y ético se anexan al contrato de trabajo de cada colaborador.

4.7 NECESIDADES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

A fin de identificar las **necesidades de formación** para los colaboradores del laboratorio y dar la formación respectiva se analizan los resultados de:

- Auditorías internas.
- Acciones correctivas.
- Evaluación de personal.
- Nuevos métodos (nuevas metodologías).
- Nuevos equipos.
- Cambio de normas.
- Resultados obtenidos de la participación del laboratorio en programas interlaboratorios de control de calidad.

De acuerdo a éstas necesidades se identifica el tema de la capacitación:

Necesidad de formación

Participante (Cargo)	Tema de la capacitación							Observaciones
	Métodos	Equipos	Normas	Herramientas administrativas	Seguridad y Salud en el Trabajo	Habilidades blandas	Otros	

Se incluyen los participantes en el SGC-FOR-013-02 (Programa anual de capacitación) en el punto de **Programa de capacitación**.



**PROCEDIMIENTO
PERSONAL LABORATORIOS**

Versión: 15

Fecha: 2024-02-08

Código: SGC-PRO-013

Página 13 de 15

Programa de capacitación

Nombre de la Capacitación	Int	Ext	Participantes	Ejecución			Eficacia	
				Fecha		Duración de la capacitación	Nuevas competencias	Aplicación
				Día	Mes			

Se registra lo relacionado con la ejecución de la capacitación.

Programa de capacitación

Nombre de la Capacitación	Int	Ext	Participantes	Ejecución			Eficacia	
				Fecha		Duración de la capacitación	Nuevas competencias	Aplicación
				Día	Mes			

La eficacia de la formación se registra una vez terminado el proceso de capacitación.

Programa de capacitación

Nombre de la Capacitación	Int	Ext	Participantes	Ejecución			Eficacia	
				Fecha		Duración de la capacitación	Nuevas competencias	Aplicación
				Día	Mes			

4.7.1 Evaluación de Capacitación

Una vez finalizada la capacitación los Laboratorios de ensayo y/o calibración evalúa el proveedor de este servicio, mediante el formato Evaluación de capacitación (SGC-FOR-013-08).

4.8 EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

La evaluación de competencias la realiza Gestión del Talento Humano o el director del laboratorio. Cada colaborador recibe la retroalimentación de su evaluación y se toman las medidas y acciones pertinentes según el resultado.

4.9 SUPERVISIÓN DE PERSONAL

La supervisión del personal técnico se realiza con el fin de verificar la competencia técnica del personal que está realizando los ensayos y calibraciones. Esta actividad se registra en el formato de Supervisión (SGC-FOR-013-10) y se realiza una vez en la vigencia.

5. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Gestión del Talento Humano Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el proceso de vinculación del nuevo personal. Realizar la evaluación por competencia.
Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> Hacer la inducción y el entrenamiento. Hacer las respectivas autorizaciones.
Personal del laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> Firmar el compromiso de confidencialidad Firmar el acta de compromiso ético

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17025:2017 Norma Técnica. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.



**PROCEDIMIENTO
PERSONAL LABORATORIOS**

Versión: 15

Fecha: 2024-02-08

Código: SGC-PRO-013

Página 15 de 15

7. ANEXOS

ANEXO 1. SGC-FOR-013-01 (Entrenamiento e inducción)

ANEXO 2. SGC-FOR-013-02 (Compromiso de confidencialidad)

ANEXO 3. SGC-FOR-013-03 (Autorización)

ANEXO 4. SGC-FOR-013-04 (Programa anual de capacitación)

ANEXO 5. SGC-FOR-013-05 (Acta de compromiso ético)

ANEXO 6. SGC-FOR-013-06 (Listado de personal)

ANEXO 7. SGC-FOR-013-07 (Evidencia de capacitación interna)

ANEXO 8. SGC-FOR-013-08 (Evaluación de proveedores de capacitación)

ANEXO 9. SGC-FOR-013-09 (Evaluación técnica)

ANEXO 10. SGC-FOR-013-10 (Supervisión)

ANEXO 11. SGC-FOR-013-11 (Control hoja de vida)

ANEXO 12. SGC-FOR-013-12 (Evaluación de Competencias)

Elaborado por: _____ Personal UTP	Revisado por: _____ Profesional I Gestión del Sistema Integral de Calidad	Aprobado por: _____ Profesional especializado III Sistema Integral de Gestión
---	--	--