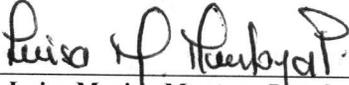
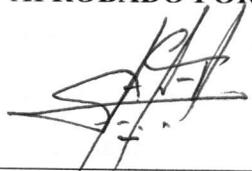




SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 1 de 11	

PROCEDIMIENTO PERSONAL DE LABORATORIOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
		
Luisa Marina Montoya Rosada Técnico de Calidad de agua	Genny Marcela Hurtado Giraldo Profesional Planta de Tratamiento	John Jairo Gómez Castaño Subgerente Técnico y operativo
Fecha: 2024-05-22	Fecha: 2024-05-27	Fecha: 27/05/2024



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 2 de 11	

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es garantizar que todas las actividades del laboratorio de Serviciudad E.S.P. cumplan con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025, asegurando la competencia técnica y la fiabilidad de los resultados. Este procedimiento describe y unifica los requisitos relacionados con el personal del laboratorio.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

- 2.1. Este procedimiento se aplicará a todo el personal del laboratorio de la empresa de SERVICIUDAD E.S.P, involucrado en actividades tales como responsabilidades, entrenamiento, inducción, reinducción, autorizaciones, confidencialidad, imparcialidad, capacitaciones y evaluaciones de desempeño de los ensayos.
- 2.2. Es responsabilidad la actualización, seguimiento y control de este procedimiento el técnico de calidad de agua. La revisión del procedimiento estará a cargo del Profesional del laboratorio a cargo. La subgerencia técnica y operativa será la encargada de aprobar el documento.

3. DEFINICIONES

Competencias: Se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Conocimientos específicos y/o técnicos: son conocimientos adquiridos y necesarios para el desarrollo del cargo, que son validados en la selección y el entrenamiento. Estos conocimientos incluyen, pero no se limitan a, el dominio de técnicas de ensayo, el manejo de equipos de laboratorio, la comprensión de normativas aplicables, y la capacidad para interpretar y analizar resultados de ensayos.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 3 de 11	

Educación: Se refiere al grado de formación académica que una persona ha alcanzado.

Entrenamiento: Es el proceso continuo de formación y capacitación que proporciona al personal del laboratorio las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera eficiente y conforme a los estándares establecidos.

Equivalencia: Se refiere a la correspondencia o comparación de diferentes niveles educativos, conocimientos, habilidades o experiencias previas con los requisitos específicos del puesto. La equivalencia es utilizada para reconocer y validar la formación y competencias obtenidas fuera del entorno laboral o académico tradicional, asegurando que el personal cumpla con los estándares necesarios para desempeñar sus funciones. Esto puede incluir la validación de títulos académicos obtenidos en otros países, la experiencia profesional relevante, o certificaciones específicas en el campo de trabajo.

Experiencia: Es la adquirida en el ejercicio de cualquier empleo, ocupación, arte u oficio, con posterioridad a la terminación de estudios académicos.

Formación: Título de formación correspondiente a programas de postgrado (especialización, maestría, doctorado y postdoctorado).

Habilidades: Son capacidades prácticas y destrezas que una persona posee y que le permiten realizar tareas específicas de manera efectiva y eficiente.

Inducción: Es el proceso inicial de orientación que se ofrece a los nuevos empleados para familiarizarlos con la cultura, políticas, procedimientos y normativas del laboratorio. La inducción incluye la presentación del entorno de trabajo, las responsabilidades del cargo, y la formación básica necesaria para comenzar a desempeñar sus funciones de manera efectiva y segura.

4. GENERALIDADES

Para garantizar la competencia e idoneidad del personal de los laboratorios de ensayo/calibración de Serviciudad E.S.P., la empresa cuenta con la Oficina de Talento Humano y la Oficina Jurídica, quienes se encargan del proceso de contratación. Estas oficinas colaboran en la selección de candidatos que cumplan con los requisitos técnicos y



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 4 de 11	

legales necesarios para desempeñar funciones en el laboratorio. Además, trabajan en conjunto para asegurar que el personal contratado reciba la formación y capacitación adecuadas para cumplir con los estándares de calidad y normativas aplicables en el ámbito de trabajo.

5. DESARROLLO

5.1. Requisitos de Competencia

5.1.1. Personal Nuevo

Para la vinculación del personal nuevo, la Oficina de Talento Humano, a través del SAOT-17 Plan de Previsión de Talento Humano, establece los lineamientos para la contratación, cuyo objetivo es determinar las necesidades de personal requeridas para cumplir con los propósitos misionales de la entidad.

5.2. Selección de Personal

Existen dos modalidades de contratación: Vinculación directa y prestación de servicios, para el primer tipo de vinculación, el proceso comienza con la identificación de la necesidad de contratar un nuevo funcionario. Esta necesidad es llevada a Junta Directiva, quien establecerá y aprobará las condiciones del empleo.

El proceso de contratación por Prestación de Servicios se inicia una vez que el profesional encargado del área presenta una justificación de la necesidad de personal. La responsabilidad de gestionar este proceso recae sobre la Oficina de Secretaría General, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento SAPR-03 Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores.

La oficina de talento humano es la encargada de llevar a cabo todo el proceso de vinculación directa a la planta de personal, en coordinación con la solicitud del profesional a cargo del laboratorio. Este profesional informa el perfil que se requiere, y para el



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 5 de 11	

procedimiento de vinculación se sigue el protocolo establecido en el SAOT-17 Plan de Previsión de Talento Humano.

El laboratorio tiene una copia de la hoja de vida de cada uno de sus funcionarios con toda la documentación soporte. Este debe ir acompañado del formato STLABFO-35 Control Hoja de Vida para tener claridad de los registros que hacen parte de esta.

5.3. Actividades y responsabilidades

Las actividades y responsabilidades del nuevo cargo deben ser justificadas por el profesional encargado de identificar la necesidad de personal. Este profesional debe presentar a la junta directiva todas las actividades y responsabilidades del nuevo puesto. La Junta Directiva evalúa estas funciones y es responsable de aprobar la creación o modificación del cargo. El manual de funciones y competencias laborales sirve como el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en cada dependencia.

5.4. Entrenamiento e Inducción

La inducción y reinducción del personal de la empresa se realiza en dos etapas:

Inducción Empresarial: Este proceso se lleva a cabo por la oficina de Talento Humano y está enfocada en fortalecer la cultura organizacional, que es llevado a cabo según los lineamientos descritos en el Manual de Inducción y Reinducción SAMI-01.

Inducción Técnica: Una vez que el personal esté vinculado al laboratorio, la inducción es llevada a cabo por el profesional encargado del laboratorio o el técnico de calidad de agua. Las actividades desarrolladas para la inducción están encaminadas a reconocer el laboratorio, el sistema de gestión de la calidad del laboratorio y realizar una práctica de las técnicas desarrolladas dentro del laboratorio. Estas actividades se diligencian en el formato STFO-36 Entrenamiento e Inducción y se describen a continuación:



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 6 de 11	

- **Reconocimiento del Laboratorio:** Dar la bienvenida al laboratorio y proporcionar una reseña histórica del mismo. Presentar la política y los objetivos de calidad, así como el organigrama del laboratorio. Introducir al nuevo funcionario al equipo de trabajo y proporcionar información sobre sus derechos y deberes (incluso la lectura del manual de funciones). Finalmente, realizar un reconocimiento de las instalaciones.
- **Inducción S.G.C Laboratorio:** La inducción del personal nuevo en el laboratorio incluye un entrenamiento y capacitación en la norma NTC-ISO/IEC 17025 y en el sistema integral de gestión del laboratorio. También abarca la formación en normas y reglamentos técnicos relacionados con ensayos o calibraciones, la familiarización con los procedimientos e instructivos del laboratorio, y la capacitación específica en funciones del cargo. Si es necesario, se incluyen cursos adicionales, técnicas o manejo de programas para el adecuado desempeño en el laboratorio.
- **Práctica:** Entregar el puesto de trabajo al personal nuevo y proporcionar los elementos necesarios para que puedan desempeñar sus funciones. Asistir al nuevo personal en la realización de sus tareas para evaluar sus habilidades y destrezas durante el desempeño de su cargo.
- **Evaluación de la Inducción:** Se realiza una calificación del proceso del entrenamiento e inducción con un puntaje de 1 a 5, siendo uno (1) Malo, dos (2) insuficiente, tres (3) Aceptable; cuatro (4) Bueno y cinco (5) Excelente. Se evaluará las siguientes actividades:
 - Claridad en los objetivos del trabajo (15%)
 - Habilidades (15%)
 - Manejo de los recursos (10%)
 - Responsabilidad (15%)
 - Buenas prácticas de laboratorio (15%)
 - Evaluación Teórica (15%)
 - Evaluación Práctica (15%)



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 7 de 11	

Capacitación Supervisada: Supervisar al personal nuevo en el desempeño de sus labores durante un período ajustado a las necesidades del laboratorio, hasta que culmine la inducción. Esta supervisión será asistida y no presencial por parte de sus jefes inmediatos.

5.4.1. Evaluación Técnica de Desempeño

Con la evaluación técnica de desempeño los laboratorios de SERVICIUDAD E.S.P., garantizan la competencia técnica del personal nuevo. Esta evaluación incluye dos etapas:

Etapas Teórica: En esta etapa se evalúan los conceptos teóricos tratados en la fase de entrenamiento e inducción, esta evaluación se registra en el Formato STLABFO-33 Evaluación Técnica de Desempeño, con una calificación de 1 a 5. El resultado de esta prueba tiene un porcentaje del 15% para la calificación final del entrenamiento e inducción.

Etapas Práctica: En esta etapa se evalúa el proceso analítico de los ensayos incluyendo los cálculos y la emisión del certificado. Esta evaluación consiste en que el evaluado realice ensayos en presencia del evaluador, el cual revisará cada una de las etapas desarrolladas, revisará los resultados obtenidos y determinará si el evaluado se encuentra con el conocimiento pertinente para ocupar el cargo. El resultado de esta evaluación, se registrará en el formato STLABFO-33 Evaluación Técnica de Desempeño, con una calificación de 1 a 5. Estos resultados se tendrán en cuenta para el diligenciamiento del entrenamiento e inducción final. La evaluación tiene un porcentaje del 15% del total de las actividades evaluadas.

5.5. Autorizaciones

Para garantizar la competencia técnica y la fiabilidad de los resultados en los laboratorios de Serviciudad E.S.P., es fundamental autorizar formalmente al personal antes de que asuman sus responsabilidades. Este procedimiento se realiza a todo el personal y se realiza una vez se haya finalizado la inducción, el entrenamiento y la evaluación técnica, a través del formato STLABFO-34 Autorización de Personal, en la que incluirán en la tabla las



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 8 de 11	

actividades correspondientes para cada funcionario de acuerdo a las funciones a desempeñar:

Actividad	Descripción de la Autorización
Atención al cliente	Recepción de muestras
	Elaboración de cotizaciones
	Comunicación permanente con clientes
	Elaboración de informes de resultado
Realización de ensayos	Envío y /o entrega de informes de resultados
	Realización del ensayo fisicoquímicos
	Realización del ensayo microbiológicos
Verificación y validación de métodos	Realizar las validaciones que se requieran para el control de calidad de los métodos / El responsable de calidad autoriza / El analista elabora
	Realizar las verificaciones que se requieran para el control de calidad de los métodos autorizados / El responsable de calidad autoriza / El analista elabora
	Realizar informes de verificaciones y/o validaciones / El responsable de calidad autoriza / El analista elabora
Manejo de Equipos	Listar los equipos relacionados directa o indirectamente con los ensayos autorizados.
Análisis de Resultados	Esta actividad está relacionada con el responsable de calidad o la persona que esté a cargo de la revisión de los resultados emitidos por el personal analista. Por lo tanto, se debe especificar la forma en que realiza las actividades de análisis.
Autorización de resultados	Coordinador de laboratorio
Análisis de desviaciones.	Los analistas también pueden realizar análisis de los resultados de los controles de calidad y los ensayos e informar al coordinador o al técnico de calidad, cuando exista una anomalía con un



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 9 de 11	

Actividad	Descripción de la Autorización
	resultado. / Responsable de calidad a coordinador de laboratorio

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

5.6. Compromiso de Confidencialidad y Ético

La confidencialidad en las pruebas y/o calibraciones es fundamental en los laboratorios de Serviciudad E.S.P.; por ello, cada funcionario firma el compromiso de confidencialidad STLABFO-01, que asegura salvaguardar la información de los clientes, los documentos internos y los resultados, entre otros.

La imparcialidad de los funcionarios del laboratorio y la confiabilidad en su independencia de presiones económicas, financieras, sociales y demás se garantiza mediante la firma del compromiso de imparcialidad STLABFO-02, que certifica que el colaborador se encuentra libre de cualquier presión al desempeñar sus funciones.

Tanto el compromiso de confidencialidad como el de imparcialidad se anexan al contrato de trabajo de cada funcionario o contratista.

5.7. Necesidades de Capacitación

Las necesidades de capacitación del personal del laboratorio surgen de la evaluación continua de competencias y habilidades, así como de los cambios tecnológicos y metodológicos en el campo. Además, se identifican a través de auditorías internas, revisiones de desempeño y el cumplimiento de normativas y estándares de calidad. Este proceso asegura que el personal esté actualizado y capacitado para enfrentar los retos y demandas del entorno laboral, garantizando la eficiencia y precisión en todas las actividades del laboratorio.

Serviciudad E.S.P, por medio del Plan institucional de Capacitación, imparte la formación y



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 10 de 11	

capacitación a los funcionarios de la entidad. Las solicitudes de las necesidades de la formación y/o capacitación se realizan a través del SAIA al profesional encargado del laboratorio, luego en reunión en comité se aprueban en el Plan Anual de Capacitación. Este proceso lo realiza la oficina de Talento Humano, cumpliendo con el SAOT-14 "Plan de Capacitación".

5.7.1. Evaluación de la Capacitación

Una vez finalizada la capacitación, el laboratorio evalúa al proveedor de este servicio mediante el formato SAFO-57 "Satisfacción de Capacitaciones Recibidas".

5.8. Evaluación por Competencias

La evaluación de competencias la realiza el profesional encargado del laboratorio. Cada empleado recibe la retroalimentación de su evaluación y se toman las medidas y acciones pertinentes según el resultado.

5.9. 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. Esta actividad se registra en el formato de Supervisión STLABFO-37 Supervisión de Personal y se lleva a cabo una vez por vigencia.

6. REGISTROS

SAMI-01 Manual de Inducción y Reinducción

SAOT-14 Plan de Capacitación

SAOT-17 Plan de Previsión de Talento Humano

SAPR-03 Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores

SAFO-57 Satisfacción de Capacitaciones Recibidas

STLABFO-01 Compromiso de Confidencialidad



SERVICIUDAD E.S.P.	Código STLABPR-05	Versión 01
Procedimiento Personal de Laboratorios	Página 11 de 11	

STLABFO-02 Compromiso de imparcialidad

STLABFO-33 Evaluación Técnica de Desempeño.

STLABFO-34 Autorización de Personal

STLABFO-35 Control Hoja de Vida

STLABFO-36 Entrenamiento e Inducción

STLABFO-37 Supervisión de Personal

7. ANEXOS

7.1. REFERENCIA

- NTC-ISO-IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”