

INDICE

1. Hoja de Control de Cambios
2. Objetivo
3. Alcance
4. Flujograma
5. Modo Operativo
6. Archivo
7. Referencias
8. Anexos

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
REALIZADO POR	KAREN FIELDHOUSE	MVL	07-09-2016
REVISADO POR	XIMENA VERGARA	XVL	08-09-2016
APROBADO POR	GERMAN VERGARA	GVL	08-09-2016



PRODUCTOS QUIMICOS

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada
------	---------	------------------------

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

2	5	Modificación del formato de la Ficha del Personal para incluir una columna de evaluación de las capacitaciones
3	4 5 6 8	<p>Modificación del diagrama de flujo.</p> <p>Modificación del procedimiento a partir de las vías de detección de necesidades de capacitación, la selección de la capacitación y la evaluación de la efectividad. Se elimina el plan de capacitación.</p> <p>Se elimina el acta del comité como registro del presente procedimiento.</p> <p>Modificación del F-32, Ficha del Personal con objeto de realizar la evaluación de la efectividad. Anexo 1.</p> <p>Modificación del F-33, Ficha de Perfil de Cargo para que evidencie que el trabajador toma conciencia de sus funciones y responsabilidades.</p>
4	5 6	<p>Se agregan los temas de medioambiente y salud y seguridad ocupacional en conformidad con el SGI</p> <p>Modificación del F-33, Ficha de Perfil de Cargo incluyendo las competencias necesarias en el área de medioambiente y salud y seguridad ocupacional.</p> <p>Aumento del plazo de archivo de los registros de 3 a 6 años. Eliminación del Gerente General en el acceso al registro ya que él tiene acceso a todos los registros.</p>
5	1	Cambio en formato del documento
6	5 5.4	<p>Se elimina F-32.</p> <p>Modificación de los encargados y forma de evaluar de forma interna al personal. El jefe directo debe evaluar al personal capacitado de forma externa en un plazo no superior a 3 meses.</p> <p>Si la actividad es interna, el relator del curso debe entregar al encargado de calidad la lista de asistencia de la capacitación para su archivo. El relator debe evaluar a los asistentes en un plazo no superior a los 3 meses.</p> <p>La evaluación debe ser cualitativa o cuantitativa según lo determine el relator. El relator envía los resultados de la evaluación a la gerencia.</p>
7	1 5.4	<p>Cambio en formato F-41</p> <p>Modificación del procedimiento en el tiempo y definición de forma evaluar la efectividad de las capacitaciones del personal.</p>
8	5.4	Modifica requisitos para evaluación de eficacia de las capacitaciones.
9	6	Modificación del responsable del archivo acta comité, perfil de cargo.
10	5 5.3 5.3 5.5	<p>Sustitución de Gerente General y Gerente Comercial por la Gerencia.</p> <p>Cambio en el encargado de seleccionar la capacitación.</p> <p>Cambio en la forma de realizar las capacitaciones internas.</p> <p>Cambio en la nota referencial para seleccionar actividades de capacitación</p>
11	5.4	Se elimina que se evaluara la eficacia de las capacitaciones de solo 2 horas o mas de duración
12		Se agrega IT-27, Instructivo de Selección de personal

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

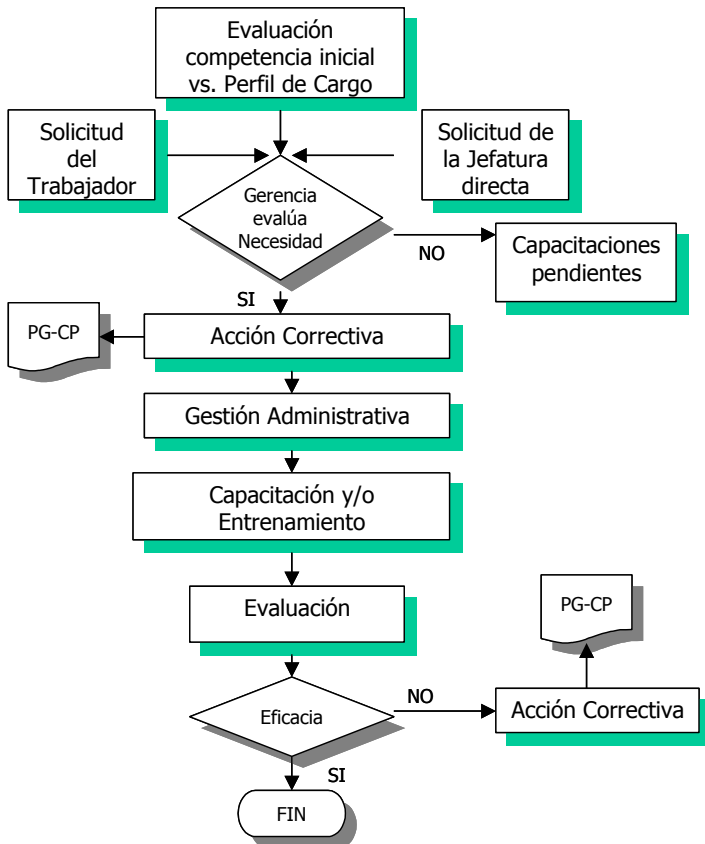
2. OBJETIVO

Definir un sistema de capacitación y entrenamiento para garantizar que el personal de la empresa cuyas tareas afecten la calidad, generen impactos sobre el medio ambiente o sobre la salud y seguridad ocupacional, sea competente para realizar su trabajo y controlar los efectos de éste en el medio ambiente y en la salud y seguridad.

3. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal de la empresa.

4. FLUJOGRAMA



5. MODO OPERATIVO

5.1 PERFIL Y FUNCIONES DEL CARGO

La Gerencia en colaboración con el Jefe de Administración elaboran los criterios de calificación que se requieren para la realización de las distintas funciones que desarrolla el personal de SINQUIVER, incluyendo los temas de calidad, medioambiente y salud y seguridad ocupacional (descripción de funciones y perfiles de cargo). Para cada función existe una Ficha de Perfil de Cargo, F-33 (ver anexo 1), que resume la competencia mínima exigida para el cargo, la cual es aprobada por la Gerencia; luego,

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

el trabajador asignado al cargo toma conocimiento de sus funciones y responsabilidades, y plasma la aceptación por medio de su firma.

Sinquiver ha creado un Instructivo de selección de personal, y sus detalles están contenidos en el IT-27.

5.2 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

El mecanismo principal para detectar las necesidades de capacitación es la comparación entre la competencia con la que ingresa el personal a SINQUIVER y la competencia exigida en la Ficha de Perfil de Cargo (F-33), del cargo que le corresponde. Si el trabajador posee deficiencias con respecto a lo exigido, existe una necesidad de capacitación la cual debe ser informada a gerencia por el Encargado de Calidad y/o el Encargado de Medio Ambiente y/o Encargado de SSO.

Adicionalmente, si durante el desarrollo normal de las actividades operativas y administrativas, la jefatura detectara una falencia u oportunidad de desarrollo de las competencias existentes, debe solicitar por escrito a la gerencia la ejecución de la actividad que estime conveniente.

La gerencia está abierta a recibir solicitudes por escrito de capacitación directamente del personal, las cuales deben ser canalizadas a través del Encargado de Calidad.

Finalmente, la gerencia en función de las necesidades y objetivos de la empresa y de la disponibilidad de recursos, decidirá la factibilidad de apoyar las solicitudes realizadas. Si fuese aprobada, entonces el jefe de administración en función de los recursos disponibles, coordina y compromete la ejecución de actividades (internas o externas) que permitan fortalecer las competencias deficientes, a través de una acción correctiva de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas, PG-CP.

5.3 SELECCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

El jefe directo de cada área coordina la selección y coordinación de la actividad de capacitación según la oferta de mercado, considerando los objetivos que se deben cumplir (definidos por la detección de necesidades realizada en el punto 5.2. del presente procedimiento) y los recursos disponibles en la empresa. Sin embargo, las actividades de capacitación también pueden ser realizadas internamente.

Capacitaciones Internas: Realizadas por una persona de SINQUIVER. Quien realice la capacitación (inducción, charla o entrenamiento) puede dejar material sobre lo expuesto, entregándolo a la persona que ha sido capacitada, enviarlo por correo, o subido al dropbox. Además se puede dejar un listado de la persona o personas que han sido capacitadas.

Capacitaciones Externas: Realizadas por una persona u organismo externo a la empresa, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la empresa. El material recibido por la persona que recibe la capacitación debe ser entregado al jefe de administración una vez concluida la misma.

5.4 EVALUACIÓN DE EFICACIA DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

La evaluación de la eficacia de las capacitaciones se debe hacer sólo de aquellas capacitaciones que tengan incidencia en la formación del personal, el relator o el jefe directo según corresponda debe llenar la segunda página del formato de evaluación de habilidades personales F-41, hoja 2, y luego enviar los resultados de la evaluación al Encargado de calidad.

Capacitación externa. Una vez que se ha realizado una actividad de capacitación externa, el trabajador asistente al curso debe entregar al encargado de recursos humanos una copia del certificado de asistencia.

El jefe directo debe evaluar al personal capacitado de forma externa en un plazo no superior a 1 año transcurrido el curso.

Capacitación interna. Si la actividad es interna, el relator del curso debe entregar al encargado de calidad la lista de asistencia de la capacitación. El relator debe evaluar a los asistentes en un plazo no superior a 1 año transcurrido el curso.

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

5.5 EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES

Una vez al año, antes de la primera revisión de gerencia del año en curso, se evalúan las habilidades del personal, mediante el uso del formulario Evaluación de Habilidades Personales, F-41.

La evaluación de habilidades tiene por objeto conocer las oportunidades de desarrollo personal que se presentan en un trabajador. El proceso consiste en una evaluación que desarrolla el jefe directo.

El evaluador deberá calificar al evaluado de acuerdo al desempeño observado durante el año, con los siguientes criterios y puntajes:

CRITERIO	Puntos
"parcialmente o no tuvo mayor logro"	1
"completamente"	2
"sustancialmente"	3

En la columna observaciones, del F-41, el evaluador declara la justificación de su evaluación, que consiste en determinar las falencias en las habilidades.

Para asegurar el entendimiento de los conceptos asociados a la evaluación, a continuación se describen las habilidades y los comportamientos asociados a cada una de ellas.

DESCRIPCIÓN DE HABILIDADES

Área de Habilidad	Habilidad	Definición
Pensamiento	Innovador	Resuelve los problemas de manera creativa. Está dispuesto a cuestionar las formas establecidas.
	Análítico	Explora los problemas, analizándolos en sus partes. Hace deducciones lógicas a partir de la información, obteniendo resultados acertados.
	Estratégico	Va más allá del detalle, considerando la perspectiva a largo plazo. Identifica las implicancias y oportunidades.
Interpersonal	Influyente	Presenta las ideas de manera clara y convincente, logrando acuerdo o cambios de conducta.
	Informativo	Reúne información eficazmente para comprobar datos. Provee información clara oral y/o escrita en relación a un problema, cuestión o acontecimiento.
	Desarrollador	Se dedica a la evaluación, entrenamiento y desarrollo de sus empleados y a su propio desarrollo de acuerdo a las necesidades de la empresa y del individuo.
Personal	Adaptable	Capaz de enfrentar eficazmente los cambios en las demandas, eventos o tareas.
	Orientado hacia los resultados	Responde a las situaciones de manera positiva, entusiasta y enérgica para lograr metas y objetivos.
	Impulsado por la excelencia	Mantiene como prioridad la calidad. Es consecuente con su trabajo verificando que se cumplan los criterios y se obtengan las metas esperadas.

1. INNOVADOR

RESUELVE LOS PROBLEMAS DE MANERA CREATIVA. ESTÁ DISPUESTO A CUESTIONAR LAS FORMAS ESTABLECIDAS.

Esta aptitud de gestión describe la capacidad de generar ideas y soluciones. Se refiere a la propuesta de ideas originales y a la habilidad de construir en base a las ideas de otros, considerando también la gama y cantidad de ideas presentadas.

Comportamiento Observable:

- Identifica un amplio rango de ideas y/o alternativas al identificar las soluciones a los problemas.
- Identifica una amplia cantidad de ideas y/o alternativas al identificar las soluciones a los problemas.

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

- Genera ideas originales y propone soluciones poco convencionales cuando lo considera necesario.
- Provee razones acertadas para explicar por qué el enfoque tradicional no es el apropiado.
- Incentiva y procura activamente tomar ideas y/o sugerencias de los demás.
- Construye en base a las ideas y/o sugerencias de los demás.

2. ANALITICO

EXPLORA LOS PROBLEMAS, ANALIZANDOLOS EN SUS PARTES. HACE DEDUCCIONES LÓGICAS A PARTIR DE LA INFORMACIÓN, OBTENIENDO RESULTADOS ACERTADOS

Esta aptitud de gestión se basa en investigar los problemas, buscando los elementos que los constituyen. Describe la capacidad de comprender información ya sea que se presente en un contexto escrito, oral o numérico, y sacar conclusiones lógicas. Se refiere a la comprensión de conceptos e ideas.

Comportamiento Observable:

- Define los problemas claramente e identifica las cuestiones claves y las causas básicas.
- Evalúa en forma crítica la información verbal y los datos numéricos para determinar lo que es relevante.
- Comprende la información (escrita/verbal/numérica) y realiza deducciones lógicas.
- Selecciona soluciones prácticas a los problemas basándose en una comparación lógica de las alternativas.
- Comprende conceptos e ideas.
- Analiza los beneficios e implicancias de los posibles procedimientos antes de tomar una decisión.
- Calcula y combina la información cuantitativa para diagnosticar y solucionar un problema.

3. ESTRATEGICO

VA MAS ALLA DE LOS DETALLES, CONSIDERANDO LA PERSPECTIVA A LARGO PLAZO. IDENTIFICA LAS IMPLICANCIAS Y OPORTUNIDADES RELEVANTES AL DESARROLLAR OBJETIVOS DE AMPLIA ESCALA.

Esta aptitud de gestión incluye la consideración de las necesidades futuras del departamento, operación o empresa. Implica retraerse del trabajo y detalle cotidiano y considerar tendencias y acontecimientos futuros para el desarrollo de planes y estrategias a largo plazo.

Comportamiento Observable:

- Identifica los pasos requeridos para cumplir con los objetivos a largo plazo.
- Considera el impacto de las metas a corto plazo en los objetivos a largo plazo.
- Adapta la estrategia a los cambios en las situaciones.
- Prevé las situaciones que puedan surgir y afectar el proyecto.
- Planea una secuencia lógica de eventos o tareas dentro de un período prolongado.
- Considera el efecto de los acontecimientos o tendencias futuras sobre las políticas, prácticas o métodos actuales.
- Propone una visión a largo plazo para la empresa, identificando oportunidades y amenazas.

4. INFLUYENTE

PRESENTA LAS IDEAS DE MANERA CLARA Y CONVINCENTE, LOGRANDO ACUERDO O CAMBIOS DE COMPORTAMIENTO.

Esta aptitud de gestión se relaciona con la utilización de una variedad de métodos o estrategias para lograr acuerdo. Implica el uso de la persuasión, y en un esquema más amplio, incluye el uso consciente de las relaciones y emociones personales.

Comportamiento Observable:

- Utiliza la información verbal y numérica de manera persuasiva para lograr ser convincente.
- Establece la comunicación a nivel adecuado y verifica la comprensión.
- Relaciona las ideas y/o soluciones con las necesidades del que escucha o del cliente.
- Maneja las objeciones y negocia los puntos en disputa.
- Conoce las distintas necesidades de los contactos y/o clientes claves, y ajusta la estrategia según convenga para influenciarlos.
- Trabaja dentro de sistemas formales e "informales" para influenciar a las personas y las situaciones.
- Promueve en los empleados el reconocimiento de la importancia del equipo.
- Logra afinidad con las personas.

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

5. INFORMATIVO

REUNE EFICAZMENTE INFORMACION PARA COMPROBAR DATOS. PROPORCIONA INFORMACION CLARA ORAL Y ESCRITA EN RELACION A UN PROBLEMA, CUESTION O ACONTECIMIENTO.

Esta aptitud de gestión implica proporcionar información verbal o escrita de manera clara y precisa. También se refiere a la capacidad de reunir información efectivamente, de proveer una retroalimentación constructiva y responder de modo positivo a preguntas críticas.

Comportamiento Observable:

- Obtiene y proporciona aclaración o explicación precisa al discutir con los demás.
- Provee información clara oral y/o escrita con respecto a un problema, cuestión o acontecimiento.
- Reúne información efectiva para establecer los hechos a través de la comunicación oral.
- Provee una retroalimentación honesta y constructiva.
- Logra convertir información técnica, científica o profesional en lenguaje cotidiano cuando se requiere.
- Responde de manera positiva a preguntas críticas o difíciles.

6. DESARROLLADOR

SE DEDICA A LA EVALUACION, EL ENTRENAMIENTO Y EL DESARROLLO DE SUS EMPLEADOS, Y A SU PROPIO DESARROLLO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA Y DEL INDIVIDUO.

Esta aptitud de gestión se refiere a la disposición para escuchar e identificar las necesidades del personal. Implica también crear oportunidades de entrenamiento y desarrollo y adoptar el rol de mentor cuando corresponda. Incluye además evaluar logros y obtener compromisos en relación a la forma de mejorar el rendimiento laboral. Asimismo implica asegurar que se le dedique suficiente atención al desarrollo propio.

Comportamiento Observable:

- Participa activamente en cuestiones del personal.
- Es positivo y comprensivo al abordar temas de personal.
- Identifica las actividades adecuadas de desarrollo de personal.
- Aconseja, logrando compromiso, en relación a maneras de mejorar el rendimiento laboral. Logra la franca colaboración de los individuos en la realización de su desarrollo.
- Ofrece a los empleados la libertad de establecer sus propias metas y criterios, redundando en mejor rendimiento.
- Ofrece asesoramiento y retroalimentación en cuanto al comportamiento interpersonal.
- Evalúa el trabajo en proceso en relación a los criterios y tiempos requeridos. Evalúa el trabajo completado en relación a los objetivos y criterios.
- Busca activamente oportunidades de desarrollo propio.
- Pide retroalimentación en relación a su propio rendimiento

7. ADAPTABLE

CAPAZ DE MANTENERSE EFECTIVO ANTE DEMANDAS, EVENTOS O TAREAS CAMBIANTES

Esta aptitud de gestión analiza la capacidad de adaptarse y responder a los cambios en el ambiente laboral. Se trata de la relación efectiva con personas que tienen antecedentes y culturas diferentes, de saber cómo y cuándo modificar el comportamiento para adecuarse a los requerimientos de la situación.

Comportamiento Observable:

- Responde de manera positiva a los cambios, modificando su conducta según la situación.
- Está dispuesto a modificar sus opiniones ante la existencia de evidencia divergente.
- Comprende y reconoce la necesidad de adaptarse a estilos alternativos de gestión en diferentes empresas y áreas y a distintas actitudes culturales para apoyar y lograr objetivos de la empresa.
- Adapta rápidamente los planes y/o estrategias ante un cambio de situación.

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

- Toma decisiones que reflejan las necesidades de ambientes y culturas diferentes.
- Considera nuevos enfoques, ideas y propuestas como medios para mejorar el rendimiento de la empresa.
- Demuestra resolución al apoyar o defender una decisión cuando corresponde, explicando claramente el razonamiento utilizado.
- Mantiene su efectividad personal durante períodos de prioridades o tareas cambiantes.
- Considera primordial la necesidad de mantener su integridad y criterios personales cualquiera sea la presión.

8. ORIENTADO HACIA LOS RESULTADOS

RESPONDE A LAS SITUACIONES DE MANERA POSITIVA, ENTUSIASTA Y ENÉRGICA PARA LOGRAR METAS Y OBJETIVOS

Esta aptitud de gestión se refiere a la búsqueda de desafíos y al logro de metas ambiciosas. Se concentra en el deseo de cumplir objetivos y la disposición de abordar cuestiones y situaciones difíciles.

Comportamiento Observable:

- Aumenta el esfuerzo por responder a objetivos y metas desafiantes.
- Está dispuesto a invertir energía sin medida y se esfuerza por que se realicen los trabajos necesarios.
- Busca estar involucrado y hace lo necesario para que el trabajo se cumpla.
- Se responsabiliza por lograr objetivos y metas.
- Utiliza su propia discreción según convenga para lograr metas y objetivos.
- Se impone altas exigencias.
- Crea en los demás una pasión por el éxito y energiza a la organización dentro de su área de responsabilidad.
- Es un "modelo" para los demás.

9. IMPULSADO POR LA EXCELENCIA

MANTIENE COMO PRIORIDAD LA CALIDAD. ES CONSECUENTE CON SU TRABAJO VERIFICANDO QUE SE CUMPLAN LOS CRITERIOS Y SE OBTENGAN LAS METAS ESPERADAS

Esta aptitud de gestión se refiere a la persecución de los niveles más altos en cada aspecto del trabajo, buscando el más alto grado de precisión y detalle. Implica seguimiento para verificar que se cumplan los criterios.

Comportamiento Observable:

- Explica claramente lo que se requiere.
- Establece metas.
- Establece sistemas de control.
- Enfatiza la importancia de lograr objetivos.
- Revisa periódicamente el trabajo, redistribuyendo los recursos si fuera necesario.
- Proporciona un feedback periódico, tanto positivo como negativo.
- Verifica que el trabajo se complete según las especificaciones.

Para cada trabajador, si los resultados de la evaluación es menor que 1,5, la jefatura deberá definir una acción correctiva con el objetivo de potenciar la habilidad deficiente, de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas, PG-CP. Finalmente los registros (F-41) son entregados por cada Jefe Directo al Encargado de Calidad, para que los mantenga.

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

6. ARCHIVO

Nombre Registro	Código Registro	Responsable del Archivo	Criterio Archivo	Tiempo (años)
Ficha de Perfil de Cargo	F-33	Encargado Calidad	Cargo	1 después de la fecha de baja
Evaluación de Habilidades y entrenamiento	F-41	Encargado de Calidad	Cronológico	1 después de la fecha de baja

7. REFERENCIAS

Manual de Sistema de Gestión Integrado
Norma ISO 9001:2008. Capítulo 6.2.2.
Norma ISO 14001:2004. Capítulo 4.4.2.
Norma OHSAS 18001:2007. Capítulo 4.4.2.

8. ANEXOS

ANEXO 1: Ficha de Perfil de Cargo
ANEXO 2: Evaluación de Habilidades y entrenamiento

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

ANEXO 1: Ficha de Perfil de Cargo

F-33

PERFIL DE CARGO		Pág. de
CARGO:		
FUNCIONES:		
REQUISITOS DEL CARGO:		
APROBADO (Firma y Fecha):		
PERSONAL CALIFICADO	FECHA	FIRMA DEL TRABAJADOR

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

ANEXO 2: Evaluación de Habilidades y entrenamiento

F-41

EVALUACIÓN DE HABILIDADES Y ENTRENAMIENTO

Nombre		Cargo		Fecha	
---------------	--	--------------	--	--------------	--

Esta sección debe ser desarrollada por el jefe directo.

Jefe Directo	
---------------------	--

El evaluador deberá calificar al evaluado de acuerdo al desempeño observado durante el año, con los siguientes criterios y puntajes:

CRITERIO	Puntos
"parcialmente o no tuvo mayor logro"	1
"completamente"	2
"sustancialmente"	3

Con una X están marcadas las habilidades para el cargo, independiente de ello, el evaluador puede evaluar otras habilidades del trabajador.

En la columna observaciones declare la justificación de su evaluación.

HABILIDAD	PUNTAJE	OBSERVACIONES
Innovador		
Analítico		
Estratégico		
Influyente		
Informativo		
Desarrollador		
Adaptable		
Orientado hacia los resultados		
Impulsado por la excelencia		

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12

F-41

SECCION 2) EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES

El evaluador deberá calificar al evaluado de acuerdo a los cursos que éste ha realizado durante el año, con los siguientes criterios y puntajes de evaluación:

CRITERIO	Puntos
"no aplicó los conocimientos de la capacitación"	0
"parcialmente aplicó los conocimientos de la capacitación"	1
"completamente aplicó los conocimientos de la capacitación"	2
"sustancialmente aplicó los conocimientos de la capacitación"	3

Nombre:

Cursos	Capacitación Interna/Externa	0	1	2	3

I: Capacitación Interna

E: Capacitación Externa

Firma Jefe Directo: _____

Fecha _____



PRODUCTOS QUIMICOS

PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PG-CE

REV. 12