

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Comment [9A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMPETENCIA, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

**Comment [9A2]:** Si quieres encontrar más información sobre competencia, capacitación y concienciación, consulta: Using Competence, Training and Awareness to Replace Documentation in your QMS  
<http://advisera.com/9001academy/blog/2013/12/17/using-competence-training-awareness-replace-documentation-qms/>

Código:	
Versión:	0.1
Creado por:	
Aprobado por:	
Fecha de la versión:	
Firma:	

**Comment [9A3]:** Adaptar a la práctica vigente en la organización.

### Lista de distribución

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devuelta	
				Fecha	Firma

**Comment [9A4]:** Esto es necesario solamente si el documento se encuentra en formato papel; en caso contrario, se debe eliminar este cuadro.

### Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	9001Academy	Descripción básica del documento

### Tabla de contenido

- 1. **OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS .....3**
- 2. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....3**
- 3. **PLANIFICACIÓN Y DICTADO DE CAPACITACIÓN .....3**
  - 3.1. DEFINICIÓN Y DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS..... 3
  - 3.2. DEFINICIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN ..... 3
  - 3.3. PLANIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIACIÓN ..... 4
  - 3.4. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN ..... 4
  - 3.5. DICTADO DE LA CAPACITACIÓN ..... 4
  - 3.6. EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE CAPACITACIÓN ..... 5
- 4. **GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO.....5**
- 5. **APÉNDICES .....5**

## 1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es definir las necesidades, la planificación y los métodos de capacitación, como también evaluar sus resultados, para brindarles competencias a los empleados, cuyo trabajo influye sobre la calidad y efectividad de los procesos documentados y el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y/o áreas (partes de la organización) dentro del SGC (Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:20).

Un usuario de este documento es el [cargo] de [nombre de la organización].

**Comment [9A5]:** También puede ser el CEO, Jefe del departamento de RR. HH., etc.

## 2. Documentos de referencia

- Norma ISO 9001:2015, capítulos 7.1.2; 7.2; 7.3
- Manual de calidad
- Política de calidad

## 3. Planificación y dictado de capacitación

### 3.1. Definición y dotación de Recursos Humanos

[el departamento de RR. HH. junto con los jefes de departamento] definen todas las posiciones laborales, la cantidad de empleados necesarios para cada una y su competencia en función a la adecuada formación, capacitación, habilidades y experiencia, [cargo] determina y proporciona las personas necesarias para la efectiva implementación del SGC y para la operación y control de los procesos de [nombre de la organización].

**Comment [9A6]:** Adapte según las prácticas de la organización.

El [departamento de RR. HH.] redacta un documento [nombre del documento] que contiene los datos mencionados anteriormente.

**Comment [9A7]:** Adapte según las prácticas de la organización.

**Comment [9A8]:** Esto puede ser [nombre del documento] documento en el cual la organización define los requerimientos de competencias.

### 3.2. Definición de necesidades de capacitación

El objetivo de esta actividad es definir la brecha entre las competencias existentes de los empleados y las personas que trabajan bajo el control de [nombre de la organización], y la capacitación necesaria para cubrir esta brecha. El [cargo] es el responsable de ejecutar esta actividad y de definir las necesidades de capacitación de acuerdo a:

**Comment [9A9]:** Puede ser el Gerente de RR. HH., dueño del proceso, CEO o miembro del directorio.

- Cambio organizacional o técnico que influye sobre los procesos de trabajo o tipos de productos que proporciona la organización.
- Registros de efectividad de capacitaciones anteriores y actuales.
- Evaluación de la organización sobre la competencia de los empleados para ejecutar tareas laborales específicas.

**Comment [9A10]:** Por ejemplo, cuando la [nombre del producto o servicio] productos o servicios.

**Comment [9A11]:** Si los registros muestran que las capacitaciones anteriores no arrojaron los resultados deseados.

- Competencias necesarias de todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y que afectan al rendimiento y eficacia del SGC.
- **Requisitos sobre niveles de habilidades, necesarias y formación adicional de fuerza de trabajo (empleo temporario).**
- **Certificación interna o externa necesaria para realizar tareas laborales específicas.**
- **Requisitos de empleados que identifiquen la posibilidad de mejora personal que contribuye a los objetivos de calidad de la organización.**
- **Requisitos legales y normativos.**
- **Encuesta de mercado que identifique y promueva nuevos requerimientos de clientes y, por lo tanto, la capacitación sobre nuevas habilidades.**

**Comment [9A12]:** Esto debería ser eliminado si [nombre de la organización] no tiene empleados.

**Comment [9A13]:** Esto debería ser eliminado si este tipo de calificaciones no es necesaria.

### 3.3. Planificación de la Competencia, Capacitación y Concienciación

De acuerdo a las necesidades de capacitación definidas, el [cargo] elabora el Programa de capacitación, que es aprobado por el [cargo].

**Comment [9A14]:** [nombre de la organización] no tiene un programa de capacitación.

**Comment [9A15]:** Generalmente este es el CEO.

**Comment [9A16]:** [nombre de la organización] no tiene un programa.

[cargo] establece planes **anuales** para la capacitación de todos los empleados de [nombre de la organización].

Esta capacitación es necesaria que se lleva a cabo al mismo tiempo a todos los empleados, pero todos los empleados tienen que asistir a dicha capacitación anual.

Las sesiones de concienciación son llevadas a cabo anualmente por [cargo] con el objetivo de asegurar que las personas que trabajan bajo el control de [nombre de la organización] son conscientes de:

- La Política de Calidad
- Los Objetivos de Calidad relevantes
- Su contribución a la eficacia del SGC, incluyendo los beneficios de un mayor rendimiento
- Implicaciones de una no conformidad con respecto los requerimientos del SGC

Al planificar la capacitación, el [cargo] debe tener en cuenta las limitaciones que pueden afectar el proceso de capacitación como, por ejemplo, los planes y cronogramas, recursos financieros, disponibilidad de los participantes, motivación y capacidades de los participantes, disponibilidad de capacitadores y limitaciones relacionadas con otros recursos.

### 3.4. Definición de objetivos y organización de la capacitación

El [cargo] define objetivos de capacitación y los ingresa en el Programa de capacitación. La definición de objetivos y la organización de la capacitación se realizan teniendo en cuenta lo siguiente:

- Experiencia y competencia de los empleados, formación, necesidad de capacitación adicional y conocimientos y experiencias específicas.
- Resultados de capacitaciones anteriores.
- Requerimientos especiales de clientes.
- Pruebas de competencia de las personas que ejecutan trabajos específicos.

### 3.5. Dictado de la capacitación

