

[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

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

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devolta	
				Fecha	Firma

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 USUARIOS3**
- 2. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA3**
- 3. **PLANIFICACIÓN Y DICTADO DE CAPACITACIÓN3**
 - 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. **APÉNDICES5**

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].

[nombre de la organización] no requiere que se lleve a cabo el 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

[nombre de la organización]

El [cargos] ingresa y corrige el detalle de la capacitación según el Programa de capacitación aprobada. La capacitación puede incluir cursos externos a la organización y la capacitación interna puede ser dictada por empleados experimentados de la organización.

Una vez finalizado cada capacitación, el [cargos] corrige el Registro de capacitación y, para cursos que no requieren seguimiento, completa el Registro de asistencia.

3.6. Evaluación de la efectividad de capacitación

Esto puede ser realizado por los capacitadores (confirmación o certificado, si la capacitación fue externalizada) por el [cargos] en base al cuestionario y a entrevistas a los participantes.

La efectividad de la capacitación es la relación entre las actividades realizadas y planificadas durante la capacitación.

El [cargos] ingresa los resultados de la evaluación en el Programa de capacitación. Las sesiones de concientización no están sujetas a la evaluación de eficacia, por lo que sólo son registradas en el Registro de asistencia.

Comment [9A17]: Otros criterios pueden ser, por ejemplo, relación de participantes que capacitados, lo que determinará el número de cursos de capacitación que la organización encuentre adecuados en función de los objetivos de capacitación.

4. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Programa de capacitación	PR.05.1	2 años	[oficina del representante de la gerencia]	[cargo]
Registro de capacitación	PR.05.2	2 años	[oficina del representante de la gerencia]	[cargo]
Registro de asistencia	PR.05.3	2 años	[oficina del representante de la gerencia]	[cargo]

Comment [9A18]: Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del representante de la gerencia.

5. Apéndices

- Apéndice 1 – Programa de capacitación
- Apéndice 2 – Registro de capacitación
- Apéndice 3 – Registro de asistencia