

GUIAS DE PROCEDIMIENTO



Recursos humanos.

A- OBJETO

Establecer los métodos para determinar la competencia, proporcionar formación y evaluar la eficacia de las acciones formativas, referidas al personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto ó servicio.

B- ALCANCE

Todos los miembros de la organización con participación en actividades que afectan a la calidad del producto o servicio.

C- RESPONSABILIDADES

Descritas en el gráfico

D- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Abreviaturas: RDC: Representante de la Dirección para la Calidad

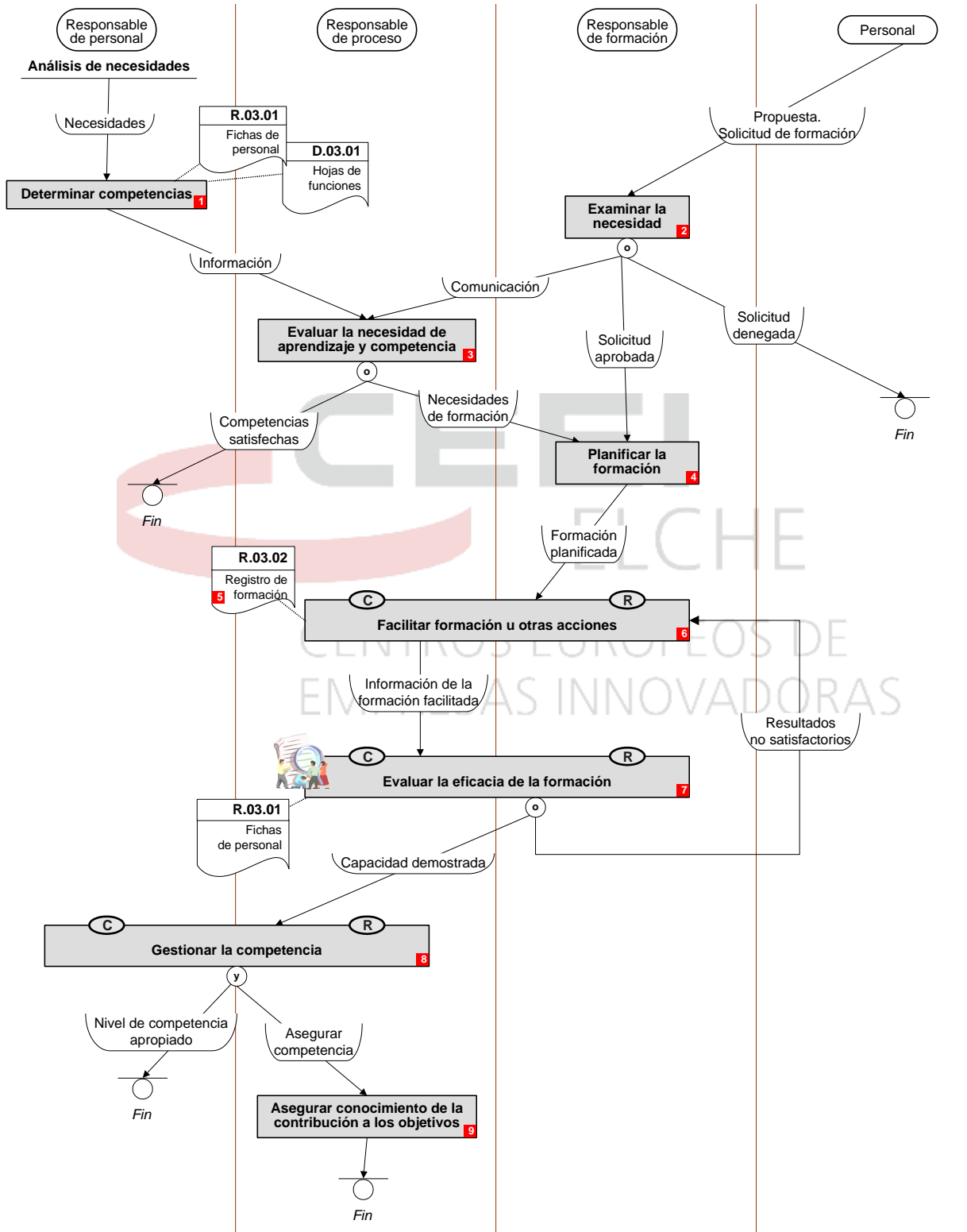
E- METODOLOGÍA

Descrita en el gráfico

F- DOCUMENTACION



EMPRESA	Nivel 2	Ref. PG.03	Versión 01
	Autor :Responsable del proceso		
PROCEDIMIENTO GENERAL	PG03-RECURSOS HUMANOS		



Legenda PROCEDIMIENTO (Niv.2P)	Instrucción	MACRO-INSTRUCCIÓN	Rol Unidad Rol ext.	Documento	Información Herramienta	Anterior	Inicio	Posterior	Fin
---------------------------------------	--------------------	--------------------------	----------------------------	------------------	--------------------------------	-----------------	---------------	------------------	------------

G- CONTENIDO

Comentarios del gráfico

1. Determinar competencias

La determinación de competencias consiste en establecer y comunicar la cualificación y competencias necesarias para cada puesto que requieren los procesos y las actividades del sistema, incluidas la cualificación y competencias determinadas por los clientes o por una autoridad reguladora si procediera.

2. Examinar la necesidad

Consiste en la comprobación de las propuestas y solicitudes de formación internas, las cuales pueden ser, tras su examen, consideradas adecuadas o desestimadas.

Las necesidades de formación tomarán como referencia el estado permanente del análisis y evaluación de la competencia del personal y la identificación de necesidades de formación llevadas a cabo como consecuencia de: La solicitud de los interesados y nuevas contrataciones; no conformidades y cambios permanentes en la documentación del sistema; quejas de clientes y acciones correctivas, preventivas o de mejora; resultados de las revisiones y análisis del sistema de la calidad por la dirección; cambios en los puestos de trabajo o nuevas actividades o tareas; cambios en instrucciones, técnicas, tecnología, normativas y en la reglamentación aplicable; cualquier otra necesidad así considerada por los responsables de los procesos.

3. Evaluar la necesidad de aprendizaje y competencia

Consiste en la evaluación del nivel general, de la forma más objetiva posible, de la educación, formación, experiencia, habilidades y conocimientos necesarios del personal que lleva a cabo operaciones y trabajos relacionados la obtención de la calidad del producto o servicio y que pueden derivar en disponer de las competencias necesarias satisfechas o evidenciar necesidades de formación para satisfacer las necesidades.

4. Planificar la formación

En función de las necesidades formativas que se detecten, se planificará la formación a impartir, externa ó interna.

5. R.03.02

El registro de competencias considera el mantenimiento actualizado del estado de formación y habilidades del personal que realiza actividades que repercuten en la calidad del producto o servicio.

Cuando la organización considere necesario conocer el grado de capacitación de cierto personal, para satisfacer otros requisitos de rango superior a los especificados por la empresa, se solicitará de una entidad instructora (oficial o particular homologada) las pruebas y evaluaciones necesarias y la emisión de los oportunos títulos o certificados correspondientes.

6. Facilitar formación u otras acciones

Consistente en programar y facilitar la formación o las acciones necesarias para satisfacer las necesidades de competencia determinadas.

Las necesidades de formación determinadas son consensuadas, en lo que respecta a: programas, métodos a emplear (internos o externos), necesidad de pruebas de capacitación y aptitud, ..., por el responsable del proceso afectado y el responsable de formación.

Los registros de formación deberán considerar los registros de formación internos y los diplomas, certificados o documentos similares correspondientes a la educación, formación, habilidades y experiencia,

emitidos, en cada caso, por los organismos de formación, proveedores, clientes o centros educativos pertinentes y las organizaciones en las que prestó sus servicios con anterioridad a su incorporación a nuestra organización, el personal requerido.

7. Evaluar la eficacia de la formación

La evaluación de la eficacia de las acciones llevadas a cabo considera el examen de los resultados para aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridas por el personal sometido a formación u otras acciones en su puesto de trabajo, e igualmente de los métodos empleados en la formación.

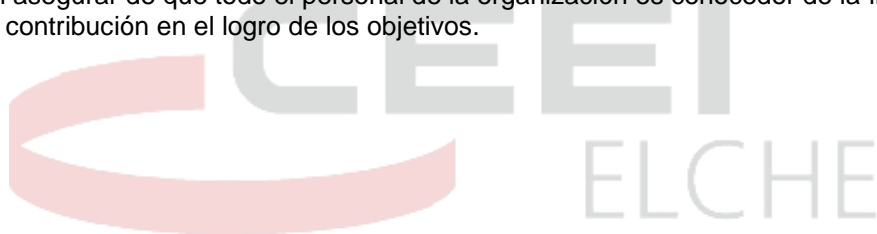
8. Gestionar la competencia

La gestión de la competencia considera la aplicación adecuada del nivel de formación, habilidades y experiencia del personal, en los procesos, las operaciones y las actividades que repercutan en la calidad del producto o servicio .

La gestión de competencias considera, igualmente, la comunicación y comprensión por parte del personal, de su contribución al logro de los objetivos de la calidad a través de sus actividades y tareas.

9. Asegurar conocimiento de la contribución a los objetivos

Consistente en asegurar de que todo el personal de la organización es conocedor de la importancia de su participación y contribución en el logro de los objetivos.



CENTROS EUROPEOS DE
EMPRESAS INNOVADORAS