

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
1999-12-15

Gestión de la calidad — Directrices para la formación

Quality management — Guidelines for training

Management de la qualité — Lignes directrices pour la formation

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10015:1999

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Working Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 10015:1999 (traducción oficial)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10015:1999

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 1999

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 1999 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	iv
Introducción	vi
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Normas para consulta	1
3 Términos y definiciones	1
4 Directrices para la formación	2
4.1 Formación: Un proceso de cuatro etapas	2
4.1.1 Generalidades	2
4.1.2 Compra de productos y servicios relacionados con la formación	2
4.1.3 Implicación del personal	3
4.2 Definición de las necesidades de formación	3
4.2.1 Generalidades	3
4.2.2 Definición de las necesidades de la organización	3
4.2.3 Definición y análisis de los requisitos de competencia	3
4.2.4 Revisión de la competencia	4
4.2.5 Definición de las carencias de competencia	4
4.2.6 Identificación de soluciones para eliminar las carencias de competencia	4
4.2.7 Definición de la especificación de las necesidades de formación	4
4.3 Diseño y planificación de la formación	5
4.3.1 Generalidades	5
4.3.2 Definición de las limitaciones	5
4.3.3 Métodos de formación y criterios de selección	5
4.3.4 Especificación del plan de formación	6
4.3.5 Selección de un proveedor de formación	7
4.4 Prestación de la formación	7
4.4.1 Generalidades	7
4.4.2 Prestación de apoyo	7
4.5 Evaluación de los resultados de la formación	8
4.5.1 Generalidades	8
4.5.2 Recopilación de datos y preparación de un informe de evaluación	8
5 Seguimiento y mejora del proceso de formación	9
5.1 Generalidades	9
5.2 Validación del proceso de formación	9
Anexo A (informativo) Tablas	10

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las normas internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los Proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de ningún derecho de patente.

La Norma Internacional ISO 10015 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y Aseguramiento de la Calidad*, Subcomité SC 3, *Tecnologías de apoyo*.

El Anexo A de esta Norma Internacional es solo para información.

iteh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10015:1999

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999>

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* (STTG) del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10015:1999

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999>

Introducción

Los principios de la gestión de la calidad que son el fundamento de la familia de Normas UNE-EN ISO 9000 subrayan la importancia de la gestión de los recursos humanos y la necesidad de una formación apropiada. Ellos reconocen que probablemente los clientes respetarán y valorarán el compromiso de una organización respecto a sus recursos humanos y su capacidad para demostrar la estrategia empleada para mejorar la competencia de su personal.

El personal, en todos los niveles, conviene que esté entrenado para cumplir el compromiso de la organización de proporcionar productos de una calidad requerida en un mercado que cambia rápidamente y en el que los requisitos y expectativas de los clientes están creciendo continuamente.

Esta norma proporciona directrices para asistir a las organizaciones y a su personal cuando se refieran a temas relacionados con la formación. Puede aplicarse siempre que se requiera una guía para interpretar referencias a “educación” y “formación” dentro de la familia de Normas UNE-EN ISO 9000 de sistemas de gestión de la calidad. Cualquier referencia a “formación” en este documento incluye todos los tipos de educación y formación.

Los objetivos de una organización para la mejora continua, incluyendo el rendimiento de su personal, pueden estar afectados por un cierto número de factores internos y externos, incluyendo cambios en los mercados, la tecnología, la innovación, y los requisitos de clientes y otras partes interesadas. Tales cambios pueden requerir que una organización analice sus necesidades relacionadas con la competencia. La [Figura 1](#) muestra cómo la formación podría ser seleccionada como un medio eficaz para tratar estas necesidades.

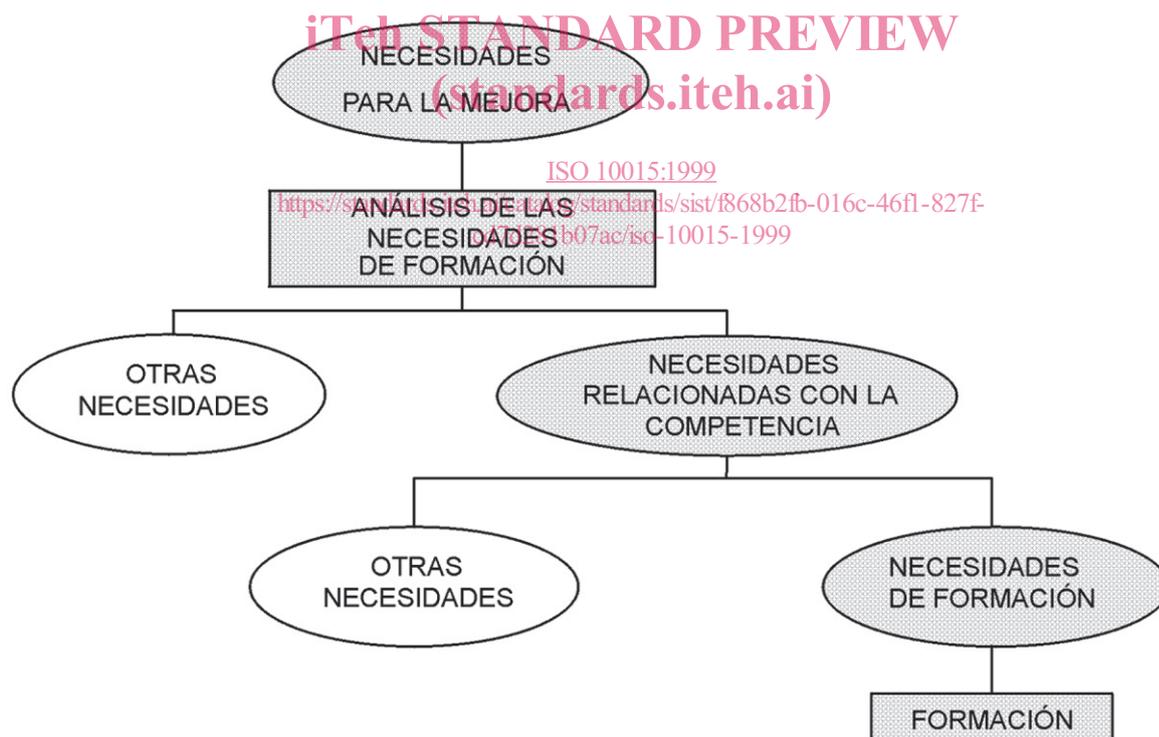


Figura 1 — Mejora de la calidad mediante la formación

La función de esta norma es proporcionar orientación que pueda ayudar a una organización a identificar y analizar las necesidades de formación, a diseñar y planificar la formación, a proporcionar la formación, a evaluar los resultados de la formación, y a vigilar y mejorar el proceso de formación para alcanzar sus objetivos. Subraya la contribución de la formación a la mejora continua y se pretende que ayude a las organizaciones a hacer de su formación una inversión más eficaz y eficiente.

Gestión de la calidad — Directrices para la formación

1 Objeto y campo de aplicación

Estas directrices cubren el desarrollo, implementación, mantenimiento, y mejora de estrategias y sistemas para la formación que afecten a la calidad de los productos proporcionados por una organización.

Esta norma se aplica a todos los tipos de organizaciones.

No está prevista para su empleo en contratos, reglamentos, o para certificación.

No añade, cambia, o modifica de ninguna otra forma los requisitos de las series de Normas ISO 9000.

Esta norma no está prevista para ser empleada por proveedores de formación que prestan servicios a otras organizaciones.

NOTA La fuente principal de referencia para los proveedores de formación debería ser la Norma ISO 9004:2000, *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño*.

Los proveedores de formación pueden utilizar esta norma cuando traten las necesidades de formación de su propio personal.

iTeh STANDARD PREVIEW

2 Normas para consulta (standards.iteh.ai)

Las normas que a continuación se relacionan contienen disposiciones válidas para esta norma internacional. En el momento de la publicación estaban en vigor las ediciones indicadas. Toda norma está sujeta a revisión por lo que las partes que basen sus acuerdos en esta norma internacional deben estudiar la posibilidad de aplicar la edición más reciente de las normas indicadas a continuación. Los miembros de IEC y de ISO poseen el registro de las normas internacionales en vigor en cada momento.

ISO 8402, *Gestión de la calidad y garantía de calidad — Vocabulario*¹⁾.

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 8402 y los siguientes:

3.1 competencia

Aplicación de conocimientos, habilidades y comportamiento en el desempeño.

3.2 formación

Proceso que proporciona y desarrolla conocimientos, habilidades y comportamientos para cumplir los requisitos.

1) Revisada como ISO 9000:2000.

4 Directrices para la formación

4.1 Formación: Un proceso de cuatro etapas

4.1.1 Generalidades

Un proceso de formación planificado y sistemático puede hacer una contribución importante, ayudando a una organización a mejorar sus capacidades y a cumplir sus objetivos de la calidad.

El proceso de formación está representado en el diagrama de ciclo de formación mostrado en la [Figura 2](#).

Para aumentar la facilidad de lectura de esta norma y para distinguir claramente entre la guía y la utilización del modelo de proceso para describir la guía, el modelo de proceso se presenta en el Anexo A, [Tablas A.1](#) hasta A.5.

Al seleccionar e implementar la formación, para disminuir la diferencia entre la competencia requerida y la existente, conviene que la dirección vigile las etapas siguientes:

- a) definir las necesidades de formación;
- b) diseñar y planificar la formación;
- c) impartir la formación;
- d) evaluar el resultado de la formación

Según se ilustra, el resultado de una etapa proporcionará la entrada para la etapa siguiente:

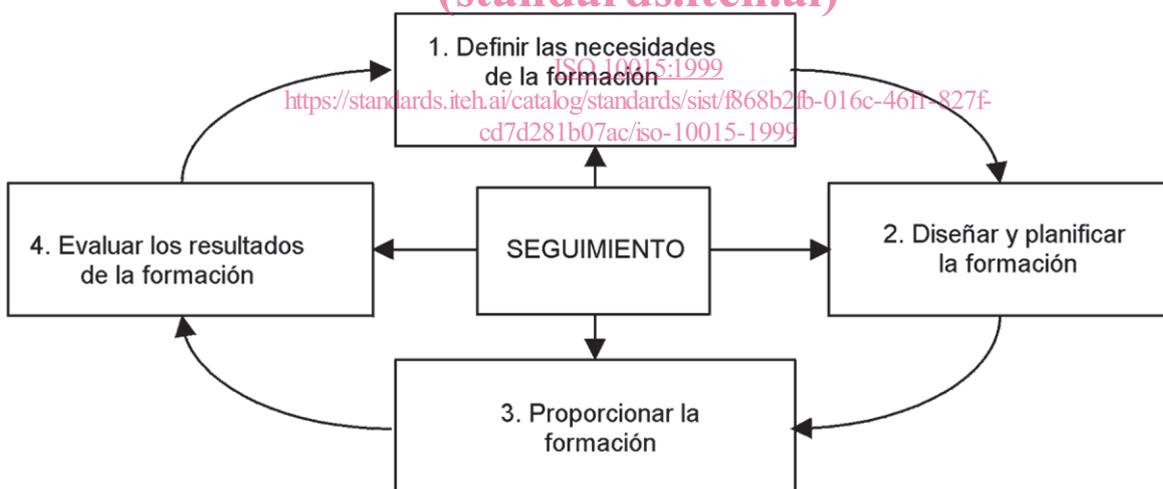


Figura 2 — Ciclo de formación

4.1.2 Compra de productos y servicios relacionados con la formación

Conviene que sea responsabilidad de la dirección la decisión sobre si se va a hacer y cuándo, la compra interna o externa y la provisión de productos y servicios relacionados con cualquiera de las cuatro etapas del proceso de formación, y su seguimiento (véanse las [Tablas A.1](#) hasta A.5).

Por ejemplo, algunas organizaciones podrían encontrar beneficiosa la utilización de expertos externos para llevar a cabo un análisis de sus necesidades de formación.

4.1.3 Implicación del personal

Una implicación apropiada del personal cuya competencia está siendo desarrollada, como parte del proceso de formación, puede dar como resultado que este personal tenga un mayor sentido de propiedad del proceso, obteniéndose así que asuma más responsabilidad en asegurar su éxito.

4.2 Definición de las necesidades de formación

4.2.1 Generalidades

El proceso de formación conviene que se inicie después de que se haya realizado un análisis de las necesidades de la organización y hayan sido registrados sus resultados relacionados con la competencia, según se indica en la [Figura 1](#) en la introducción.

Conviene que la organización defina la competencia necesaria para cada tarea que afecte a la calidad de los productos, evalúe la competencia del personal que realice la tarea, y desarrolle planes para eliminar cualquier carencia de competencia que pudiera existir.

La definición debería basarse en un análisis de las necesidades presentes y expectativas de la organización, comparadas con la competencia existente de su personal.

El propósito de esta etapa debería ser:

- a) definir las carencias entre la competencia existente y la requerida;
- b) definir la formación que necesitan los empleados cuya competencia en el momento no alcanza la requerida para las tareas; y
- c) documentar las necesidades de formación especificadas.

Debería realizarse el análisis de las carencias entre las competencias existentes y las requeridas, para determinar si éstas pueden eliminarse mediante formación, o si pudieran ser necesarias otras acciones (véase la [Tabla A.1](#)).

4.2.2 Definición de las necesidades de la organización

Las políticas de la formación y de la calidad de la organización, los requisitos de la gestión de la calidad, el diseño del proceso y la gestión de los recursos conviene que sean considerados cuando se inicie la formación, como un elemento de entrada para el apartado [4.2](#), para asegurar que la formación requerida estará dirigida hacia la satisfacción de las necesidades de la organización.

4.2.3 Definición y análisis de los requisitos de competencia

Conviene que los requisitos de competencia estén documentados. Esta documentación puede ser revisada periódicamente, o según sea necesario, cuando se hagan las asignaciones de trabajo y se evalúen las prestaciones.

La definición de las futuras necesidades de una organización, relativa a sus metas estratégicas y objetivos de la calidad, incluyendo la competencia requerida de su personal, puede derivarse de una variedad de fuentes internas y externas, tales como:

- un cambio organizativo o tecnológico que afecte a los procesos de trabajo o impacte en la naturaleza de los productos proporcionados por la organización;
- los datos registrados de procesos de formación anteriores o actuales;
- la valoración de la organización sobre la competencia del personal para realizar las tareas especificadas;
- los registros del movimiento o las fluctuaciones estacionales relativos al personal temporal;

ISO 10015:1999 (traducción oficial)

- la certificación interna o externa necesaria para la realización de tareas específicas;
- las solicitudes del personal que identifiquen oportunidades de desarrollo que contribuyan a los objetivos de la organización;
- el resultado de revisiones del proceso y acciones correctivas debidas a quejas de los clientes o a informes de no conformidades;
- la legislación, reglamentos, normas y directivas que afecten a la organización, sus actividades y recursos; y
- investigación de mercado que identifique o anticipe nuevos requisitos de los clientes.

4.2.4 Revisión de la competencia

Conviene que se realice una revisión regular de los documentos que indiquen la competencia requerida para cada proceso y los registros que identifican la competencia de cada empleado.

Entre los métodos utilizados para la revisión de la competencia podrían incluirse:

- entrevistas/cuestionario con los empleados, supervisores, directores;
- observaciones;
- discusiones de grupo; y
- contribuciones de expertos en la materia tratada.

Esta revisión está relacionada con los requisitos de la tarea y la prestación de la tarea.

4.2.5 Definición de las carencias de competencia

Conviene que se realice una comparación entre las competencias existentes y las requeridas, para definir y registrar las carencias de competencia.

4.2.6 Identificación de soluciones para eliminar las carencias de competencia

Las soluciones para eliminar las carencias de competencia podrían encontrarse por medio de la formación u otras acciones de la organización, tales como el rediseño de procesos, contratación de personal completamente formado, contratación externa, mejora de otros recursos, rotación de trabajos o modificación de los procedimientos de trabajo.

4.2.7 Definición de la especificación de las necesidades de formación

Cuando se elige una solución de formación para eliminar las carencias de competencia, deberían especificarse y documentarse las necesidades de formación.

La especificación de las necesidades de formación debería documentar los objetivos y los resultados esperados de la formación. Los elementos de entrada para la especificación de necesidades de formación deberían obtenerse de la lista de requisitos de competencia encontrada en el apartado 4.2.3, de los resultados de formación previa, de las carencias de competencia actuales y de las solicitudes de acciones correctivas.

Este documento debería formar parte de la especificación del plan de formación e incluir un registro de los objetivos de la organización, que serán considerados como elementos de entrada para el diseño y planificación de la formación y para el seguimiento del proceso de formación.

4.3 Diseño y planificación de la formación

4.3.1 Generalidades

La etapa de diseño y planificación proporciona las bases para la especificación del plan de formación.

Esta etapa incluye:

- a) el diseño y la planificación de las acciones que se deberían tomar para tratar las carencias de competencia identificadas en el apartado [4.2.5](#); y
- b) la definición de los criterios para la evaluación de los resultados de la formación y el seguimiento del proceso de formación (véanse [4.5](#), el Capítulo 5 y [Tabla A.2](#)).

4.3.2 Definición de las limitaciones

Se deberían determinar y enumerar los elementos pertinentes que limitan el proceso de formación.

Estos podrían incluir:

- requisitos reglamentarios impuestos por la legislación;
- requisitos de política, incluyendo aquéllos relacionados con los recursos humanos, impuestos por la organización;
- consideraciones financieras;
- requisitos de programación y calendario;
- la disponibilidad, motivación y capacidad de los individuos para ser formados;
- factores tales como la disponibilidad de recursos en la empresa para realizar la formación, o la disponibilidad de proveedores de formación reconocidos; y
- limitaciones sobre cualquier otro recurso disponible.

La lista de limitaciones se debería utilizar en la selección de métodos de formación ([4.3.3](#)) y proveedores de formación ([4.3.5](#)) y para el desarrollo de una especificación del plan de formación ([4.3.4](#)).

4.3.3 Métodos de formación y criterios de selección

Se deberían enumerar los métodos potenciales de formación que cumplan las necesidades de formación. La forma apropiada de formación dependerá de los recursos, las limitaciones y los objetivos enumerados.

Los métodos de formación podrían incluir:

- cursos y talleres dentro o fuera del lugar habitual de trabajo;
- aprendizajes;
- tutor y consejero en el trabajo;
- autoformación; y
- enseñanza a distancia.

Se deberían definir y documentar los criterios para la selección de los métodos apropiados, o una combinación de los mismos.

Estos pueden incluir:

- fecha y lugar;