COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN

Esta es una copia no controlada si carece de sello en el reverso de sus hojas, en cuyo caso se advierte al lector que su contenido puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que se le pueda informar directamente de tales cambios.

En tal caso, antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.

Aprobado por:

Nombre: Gerencia

Fecha: 20/Jun/2003

Fdo:

COPIA NO CONTROLADA

1.- Objeto y Ámbito de Aplicación

El objeto de este procedimiento es asegurar que el personal cuyas actividades afectan a la calidad del producto sea suficientemente competente, consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad.

2.- Definiciones

- ***Acción Formativa***: En este documento se entiende por acción formativa toda aquella que sirva para aumentar el grado de capacitación de una persona en cuanto a educación, formación, habilidades o experiencia, ya sea mediante cursos, charlas informativas, prácticas, etc.

3.- Modo de Actuar

Durante el proceso completo se recorren las siguientes etapas:

- 1.- Se determinan los requisitos de cada puesto de trabajo, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia necesarias. Esta información es recogida en las correspondientes "***Fichas del Puesto de Trabajo***" (Ver **Anexo 4**).

  Existe una de estas fichas por cada una de las actividades que influyen en la calidad del producto, encabezadas por una "***Lista de Puestos de Trabajo***" (Ver **Anexo 3**) donde se indica qué personas desempeñan cada actividad.

- 2.- Evaluación del grado de educación, formación, habilidades y experiencia del personal. Esta información queda reflejada en las correspondientes "***Fichas de Personal***" (Ver **Anexo 2**).

  Existe una de estas fichas por cada uno de los empleados de la empresa, estando todos ellos recogidos en una "***Lista de Personal***" (Ver **Anexo 1**).

- 3.- Comparación de la información recabada en los dos puntos anteriores para encontrar deficiencias entre los requisitos especificados para cada puesto de trabajo y el nivel de competencia que realmente poseen los trabajadores. Para facilitar esta tarea puede utilizarse una matriz en la que se relacionan puestos de trabajo y personal (Ver **Anexo 5**). Además de la información de las fichas, a la hora de identificar las necesidades de formación se deben tener en cuenta la información obtenida del análisis de las incidencias, no conformidades y sugerencias, pues estos pueden reflejar deficiencias en cuanto a la formación del personal.

- 4.- Búsqueda de fuentes de formación e información para cubrir las necesidades formativas encontradas tras la comparación anterior.

  Cuando sea posible y se encuentre ninguna alternativa mejor, las actividades formativas serán impartidas por personal de la misma empresa, siempre y cuando se verifique que posee el nivel suficiente para ello.

COPIA NO CONTROLADA

Si esto no fuera posible, se buscarán fuentes de formación e información externas, (como por ejemplo, a través del INEM, FORCEM, u otros organismos de formación).

Cuando no se encuentren entidades que puedan ofrecer las necesidades formativas necesarias, podrá estudiarse ofrecer esta formación mediante jornadas de prácticas en el mismo proceso, trabajando bajo la supervisión de alguna persona que conozca suficientemente la actividad objeto de la formación.

El responsable de formación mantiene un archivo con la información recabada de estas búsquedas, pues puede resultar útil en caso de nuevas necesidades.

- 5.- Tras esto, el Responsable de Formación planifica y organiza las acciones que estima pertinentes para satisfacer las necesidades identificadas y las detalla en el "***Plan de Formación***" (Ver ***Anexo*** 6), que será presentado en la Revisión del Sistema (Ver **MDP-Revisión del Sistema**) para su aprobación.
- 6.- Comunica el plan de formación aprobado al personal implicado (Ver **MDP-Comunicación Interna**). A su vez, les informa de las actividades formativas que aunque no sean directamente recomendadas por la empresa puedan ser de interés personal para estos.
- 7.- Ejecución de la formación o acciones oportunas.
- 8.- Cuando las actividades de formación sean dictadas por la empresa el responsable de Formación debe establecer y documentar una metodología que permita evaluar la eficacia de las acciones adoptadas, así como documentar los resultados obtenidos. (No se trata de evaluar la actividad formativa en sí, sino los resultados obtenidos respecto a lo que se esperaba de ella).

  En el caso de que estos resultados no sean coherentes con lo planificado, el responsable de Formación debe plantear las acciones correctivas oportunas siendo estas documentadas y gestionadas según el **MDP-Acciones Correctivas.**
- 9.- El responsable de formación mantiene actualizadas tanto las fichas de personal como las de los puestos de trabajo con el fin de identificar nuevas necesidades de formación.
- 10.- Anualmente prepara, para la Revisión del Sistema, un informe evaluando los resultados obtenidos tras la ejecución del Plan de Formación. En él se detallan las necesidades que se detectaron al principio del periodo, las acciones tomadas para corregirlas, resultados logrados y recomendaciones. Las conclusiones de la revisión servirán de base para elaborar el Plan de Formación del siguiente periodo.

COPIA NO CONTROLADA

4.- Situaciones Excepcionales

Para las actividades de carácter voluntario (aquellas que a pesar de no pertenecer al Plan de Formación son de interés personal para los trabajadores), no se realizará ningún tipo de evaluación o control, aunque es recomendable actualizar las fichas del personal y, si es posible, archivar copia de los correspondientes diplomas o certificados de asistencia.

5.- No Conformidades

Los fallos reiterados en cualquier actividad que afecte a la calidad del producto ofrecido a los clientes, cuyo origen pudiera haber sido evitado con la formación apropiada, no habiendo sido esta detectada en su momento, así como el incumplimiento de cualquiera de los puntos detallados en este documento, supondrán una No Conformidad del Proceso de Formación (Ver **MDP-Gestión de No Conformidades**). El listado de Incidencias puede ser útil en este sentido.

6.- Responsabilidades

A no ser que se indique lo contrario, es el Responsable de Formación quien debe cumplir con los puntos indicados en este procedimiento, a saber:

- Determinar los requisitos de cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta los resultados del **MDP-Análisis de Datos** (incidencias, no conformidades, sugerencias del personal, etc.).
- Mantener actualizadas las Fichas de Personal.
- Identificar las necesidades formativas.
- Búsqueda y selección de acciones formativas.
- Sugerir un Plan de Formación.
- Informar al personal sobre estas actividades. **Ver MDP-Comunicación Interna**
- Recoger y tener en cuenta las sugerencias del personal, respecto a la formación.
- Evaluar y documentar los resultados obtenidos tras estas actividades.
- Documentar en este mismo procedimiento, conforme surja la necesidad, la metodología utilizada para evaluar la eficacia de las acciones adoptadas. Ver **MDP-Gestión de Documentos**.
- Realizar un informe del Plan de Formación ejecutado para la Revisión del Sistema.

COPIA NO CONTROLADA

7.- Registros y Archivos Requeridos

El responsable de formación mantiene un archivo donde guarda toda la información, fichas y planes detallados en este procedimiento, a saber: REGISTRO-FORMA-01, 02, 03, 04, 05 y 06 además de la información recabada de la búsqueda de fuentes de información, no conformidades detectadas durante el proceso y acciones correctoras, correctivas y preventivas, así como informes de su seguimiento.

8.- Documentos Asociados

- **MDP-Revisión y Planificación del Sistema**

9.- Anexos

- ***ANEXO 1: Formato Fichas del Puesto de Trabajo***
- ***ANEXO 2: Formato Lista de Puestos de Trabajo***
- ***ANEXO 3: Formato Fichas de Personal***
- ***ANEXO 4: Formato Lista de Personal***
- ***ANEXO 5: Matriz Personal/Puesto de Trabajo***
- ***ANEXO 6: Formato Plan de Formación***
- ***ANEXO 7: Diagrama del Proceso***

COPIA NO CONTROLADA

ANEXO 1: Formato Lista de Personal (FORMATO-FORMA-01)

MDP- FORMACIÓN	REGISTRO-FORMA-01- PAG. DE

LISTA DE PERSONAL	
NOMBRE APELLIDOS	**FICHA NUMERO:**

ÚLTIMAS ACTUALIZACIONES:					
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:
Observaciones:					

FORMATO-FORMA-01

COPIA NO CONTROLADA

ANEXO 2: Formato Ficha de Personal (FORMATO-FORMA-02)

MDP- FORMACIÓN	REGISTRO-FORMA-02- PAG. DE

FICHA DE PERSONAL	
NOMBRE DEL TRABAJADOR	FICHA NUMERO:

NIVELES DE EXPERIENCIA	
ACTIVIDAD:	PERIODO:

FORMACIÓN ADQUIRIDA	
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO:	DURACIÓN:

OTRAS ACTIVIDADES	
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN LA ACTIVIDAD	DURACIÓN:

ÚLTIMAS ACTUALIZACIONES:					
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

Observaciones:

FORMATO-FORMA-02

COPIA NO CONTROLADA

ANEXO 3: Formato Lista Puestos de Trabajo (FORMATO-FORMA-03)

MDP- FORMACIÓN	REGISTRO-FORMA-03- PAG. DE
LISTA DE PUESTOS DE TRABAJO	
PUESTO DE TRABAJO	FICHA NUMERO:

ÚLTIMAS ACTUALIZACIONES:					
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

Observaciones:

FORMATO-FORMA-03

COPIA NO CONTROLADA

ANEXO 4: Formato Ficha de Puesto de Trabajo (FORMATO-FORMA-04)

MDP- FORMACIÓN	REGISTRO-FORMA-04- PAG. DE

FICHA DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL PUESTO	FICHA NUMERO:

NIVELES DE EXPERIENCIA REQUERIDOS:	
ACTIVIDAD:	MINIMO:

FORMACIÓN REQUERIDA:	
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO:	MINIMO:

OTRAS ACTIVIDADES REQUERIDAS:	
NOMBRE Y DESCRIPCIÓN LA ACTIVIDAD	MINIMO:

ÚLTIMAS ACTUALIZACIONES:					
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

Observaciones:

FORMATO-FORMA-04

COPIA NO CONTROLADA

ANEXO 5: Formato Matriz Personal/Puesto de Trabajo (FORMATO-FORMA-05)

MDP-FORMACIÓN | **REGISTRO-FORMA-05** | **PAG.** | **DE**

MATRIZ PERSONAL/PUESTO DE TRABAJO

PERSONAL/PUESTO	ENRIQUE	MARIA DOLORES	EVA	ISABEL	JUAN ANTONIO	JOSE MARIA	RAQUEL	MARCOS	JOSE ADMON	JORGE GENS	LUIS	FERNANDO	JOSE	GABRIEL	ALFONSO	RUBEN	FERMIN	CARMELO	SERGIO	JOSE ANDRES	DAVID	JORGE IBAÑEZ	JUAN RODRIGO	PABLO	MANOLO	IGNACIO	JAVIER	SALVADOR	JULIO	FRANCISCO			
OFICINA, COBROS	X						X	X				X																					
OFICINA, ADMINISTRACION	X						X	X	X			X	X	X																			
OFICINA, FORMACION	X									X																							
OFICINA, COMPRAS INTERNAS									X																								
OFICINA, COMPRAS		X	X																														
OFICINA, AUDITORIAS										X																							
OFICINA, GESTION CALIDAD	X									X																							
OFICINA, COMERCIAL		X	X	X	X	X		X					X	X	X																		
OFICINA, REPRESENTANTES				X	X	X		X							X																		
ALMACEN, OFICINA TECNICA										X																							
ALMACEN, CONTROL CALIDAD										X																							
ALMACEN, TRANSPORTE																									X	X	X	X	X				
ALMACEN, IDENTIFICACIÓN										X	X		X			X	X	X	X	X	X	X											
ALMACEN, RECEPCION										X																							
ALMACEN, CONTROL STOCKS																																	
ALMACEN, MANIPULACIÓN											X		X	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X			
ALMACEN, CORTE VIGA																		X	X														
ALMACEN, CIZALLA																				X	X	X											
ALMACEN, LINEA CORTE																X	X					X											
ALMACEN, MANTENIMIENTO										X													X	X									

FORMATO-FORMA-05

COPIA NO CONTROLADA

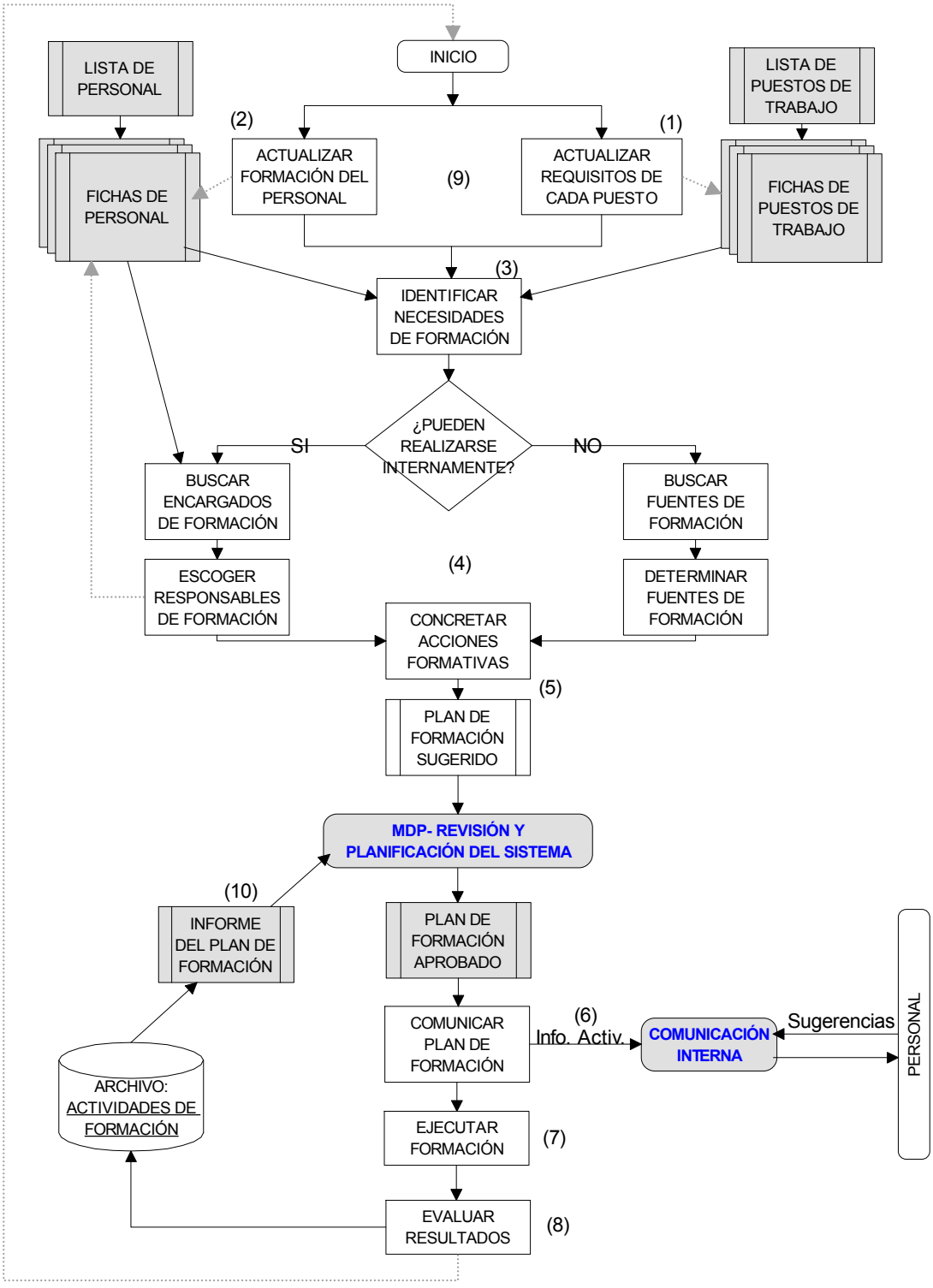
ANEXO 6: Formato Plan de Formación (FORMATO-FORMA-06)

MDP- FORMACIÓN	REGISTRO-FORMA-06- PAG. DE
PLAN DE FORMACIÓN	
PERIODO DE FORMACIÓN:	
DESDE:	HASTA:

					ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PARA EL PERIODO
					DIRIGIDO A:
					ACCIÓN FORMATIVA:
					FECHA:
					DURACIÓN:
					TIPO:
					FORMADOR:
					OBJETIVO:
					FORMA EVALUACIÓN:
					OBSERVACIONES:

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN	
Observaciones:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:

FORMATO-FORMA-06

COPIA NO CONTROLADA

- ***ANEXO 7: Diagrama del Proceso***