

I6CAP

**Instructivo para**

**Gestión de Capacitación**

**1 ALCANCE y OBJETIVOS** (Que se debe lograr)

**Alcance**: Todas las capacitaciones de **{LA\_EMPRESA}.**

**Objetivos**: Especificar una metodología de capacitación (CAP), los tipos, clases y cantidad de CAP necesarias para el personal de {LA\_EMPRESA}. Coordinar el cumplimiento de la planificación de CAPs básicas obligatorias exigidas por la ley, por el SIG y agregadas por la DIRECCIÓN. Establecer un método para asignar recursos en CAPs para mejorar el desempeño de las personas.

**2 REFERENCIAS**(Norma aplicada y otras para leer más)

Aplica a:  ISO 14001 ISO 45001 ISO 9001. Más información, ver: ISO 9000/4-10667

**3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES**(Abreviaturas)

**SIG**: Sistema de gestión de {LA\_EMPRESA}.

**DIR**: Representante de dirección.

**COR**: Coordinador del SIG.

**Procedimiento o Instructivo (P**o**I#@@@)**: Conjunto de tareas similares, forma especificada de llevar a cabo actividades o proceso.

**Instructivo**: Grupo de tareas de un procedimiento, puede ser un **IP###**“**Instructivo de Puesto**”.

**Registro**: Documento con información única de resultados, evidencia de actividad, puede ser resultado distinto al esperado.

**Riesgo:**Vulnerabilidad potencial o daño a personas o entidades.

**Incidente**: Suceso/s del trabajo donde puede haber daño.

**CAP:** Capacitación. Mejorador del desempeño de las personas.

**4 CONTEXTO / RIESGOS**(Donde se aplica y que puede pasar)

El contexto es el personal de {LA\_EMPRESA} y su desempeño en permanente mejora. Las CAPs varias pueden ser del uso en nuevas herramientas, mejorar métodos de trabajo, cambios a los procesos, etc. en el trabajo habitual, o por modificaciones edilicias o mejoras organizacionales. Su 1º referente es el Plan de capacitación, en 2º lugar las evaluaciones de desempeño y en 3º lugar lo definido por la dirección de {LA\_EMPRESA} como necesario (o deseable) para aumentar el desempeño de su gente.

**RIESGOS SIGNIFICATIVOS de SEGURIDAD-CALIDAD**: Al tener personal trabajando en {LA\_EMPRESA} o en nombre de ella sin la preparación suficiente puede generar pérdidas, accidentes, descontento de clientes y/o del resto del personal de {LA\_EMPRESA}.

**Pocos resultados si SOLO se dan las CAP obligatorias del trabajo, debería buscarse mejorar el desempeño con nuevas CAPs.**

**5 RESPONSABLES** (Quien son los encargados de las tareas)

**DIR**: Contrata personal, autoriza recursos para mejorar el desempeño del personal, amb., instalaciones y calidad del trabajo. Rep. legal, autoriza desvinculaciones. Aprueba los planes y sus modificatorias. Controla **cumplimiento de las tareas planeadas.**

**COR**: Arma el plan de CAP. Gestiona los recursos para cada CAP. Audita los resultados de las inversiones en CAP, revisa previo a publicación aspectos de seguridad de IP###. Gestiona los incidentes de seg. y produce mejoras posteriores a su análisis.

**### TODOS**: Deben participar en las capacitaciones, prestar atención buscando conocer y entendiendo las mejores propuestas por cada capacitación. La inversión en tiempo y otros recursos pagados por la empresa DEBE generar mejoras, de no hacerlo genera una R0INC. Conocer la POL, ORG, MMP y sus recursos asignados desprendidos de este **P**o**I#@@@**. Proponer mejoras.

**Auditor interno:**Verifica, audita y reporta hallazgos.

**OPERACIÓN**: Debe participar de las CAPs prestando atención para conocer las novedades que permitirán hacer el trabajo mejor. Participar de las evaluaciones cuando ha entendido el contenido de la misma o avisar a su jefe antes si no logra comprenderla.

**SUPERVISIÓN**: Tienen la obligación doble de entender el tema del cual se está hablando y ayudar al personal a cargo a entender, aplicar y generar mejoras relacionadas con esa capacitación. Si no se producen esas mejoras, puede proponer alternativas.

**DIRECCIÓN**: Son responsables del trabajo del personal a cargo. En algunos casos pueden dictar CAPs de cómo hacer el trabajo.

**6 PLANIFICACIÓN**(Cuando se hacen estos trabajos)

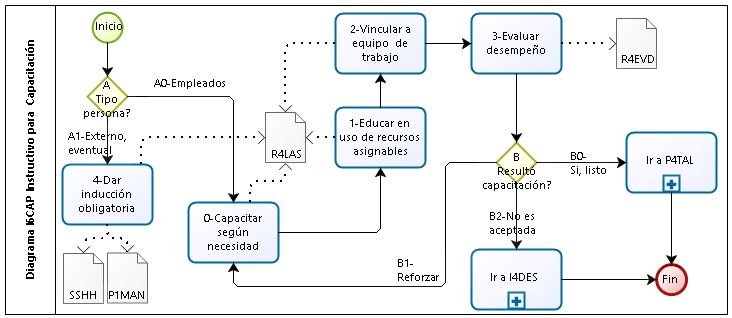
Se sigue la planificación prevista por la dirección y/o esporádica a demanda de la situación generada (por ej. Si se incorpora una nueva herramienta de trabajo o se actualiza un soft, etc.)

**7 DOCUMENTOS SOPORTE** (Donde registrar)

R4LAS: Planilla de capacitación. Tiene un encabezado para llenar el o los temas desarrollados, lugar para poner el nombre de los disertantes, si hay documentación asociada (un procedimiento, etc.) y una grilla para poner los nombres de los participantes con una columna al costado para evaluar por el disertante (si corresponde) la participación o el grado de conocimiento absorbido por ese participante. Por último, tiene para uso opcional un recuadro para calificar al profesor y sus enseñanzas.

R4EVD: La evaluación de desempeño cuantifica en una escala los aspectos más relevantes del colaborador con el objetivo de conocer donde se debe reforzar en el mismo buscando aumentar la eficiencia del mismo.

**Puede ser registro electrónico.**



**8 TAREAS** (Como y cuál es el orden para hacer el trabajo).

**INTRODUCCION al método de mejora del desempeño de la gente**

Las mejores organizaciones no son las que mejor pagan.

Las mejores organizaciones son las que logran el compromiso y mejora permanente del desempeño de las personas y a cómo mejorar el mismo se enseña. Algo puede venir con anticipación, pero es una tarea de {LA\_EMPRESA} brindar la mejora relacionada con el trabajo. De nada sirve adquirir un equipo o vehículo de miles de $ si después no se capacita en el buen uso del mismo o no se dan incentivos para el cuidado del mismo.

El plan de CAPs junto con las evaluaciones son la herramienta básica para mejorar ese desempeño y minimizar incidentes.

**Flujo de tareas** (como hacer la gestión de CAPs)

1. **¿Tipo de persona?**Con el objetivo de saber a quién o quienes debemos brindar esa CAP:

**A0-Empleados**: No lleva a la tarea: **0-Capacitar según necesidad**

**A1-Externo, eventual:**a **4-Dar inducción obligatoria**

**0-Capacitar según necesidad:** El **COR de acuerdo al plan de CAP aprobado al inicio del año o al detectar una necesidad de CAP,** avisa anticipadamente (si es posible) al sector involucrado de la charla que se dictará y el tema a desarrollar. Dentro de nuestra actividad no hay grandes complicaciones de las tareas o información compleja de absorber (hasta el tema más difícil se puede aprender desde el momento en que otro lado lo realiza una persona). Si se debe conocer como el trabajo de acuerdo al sector, a las herramientas de uso permanente y cuáles son los riesgos de las mismas. En otros casos para desempeñar un trabajo DEBEN venir antes de trabajar para {LA\_EMPRESA} con los conocimientos aprobados, no se puede contratar un chofer de mercadería o equipos que no tenga los carnets de conducir municipal y nacional de cargas o tampoco se puede contratar un contador para firmar los balances y que aún no esté recibido (no podrán terminar su tarea). Para otros puestos es necesaria una contextura física especial o acorde al trabajo a realizar: Para mover cargas o grandes cajas es preferible un varón (inclusive de un rango de edad x) pre establecido que le permitirá hacer el trabajo con más facilidad.

**Siempre llenamos una R4LAS “Lista de asistencia”** el cual deja constancia de la capacitación dictada, sus asistentes, el disertante, el lugar y la fecha dictada y una breve descripción del o los temas tratados. Puede ser un solo participante, muchos, uno o varios disertantes. La planilla está preparada para usarse adaptada a como se dicte la capacitación.

**1-Educar en uso de recursos asignables:** El **SUPERVISOR del sector capacitado y COR antes y durante** la CAP deben prever los recursos que permitan dedicarle tiempo a la misma. Si la CAP es sobre el uso de una nueva herramienta, la misma debe estar disponible, no debe programarse otro trabajo que esta CAP (tampoco una CAP debe ser motivo de abuso del tiempo) en otros casos se debe directamente faltar al trabajo por un rato o todo el día para cumplimentar con una CAP (por ejemplo para hacer una libreta sanitaria o para renovar un carnet de cargas generales, etc) razón por lo cual deberá contemplarse el tiempo de CAP y el reemplazo de la fuerza operativa para no cortar la rutina operativa de {LA\_EMPRESA}.

**2-Vincular al equipo de trabajo**: **Cuando se completó la CAP,** el **Resp. del sector**debe incorporar el cambio a la rutina normal observando el nuevo desempeño (si hay mejoras o no)

**3-Evaluar desempeño**: **Pasado un tiempo de la CAP,**acordado entre el **responsable del sector** y **COR** debe analizarse si la inversión de la CAP ha mejorado personal y su rutina.  Lo cual define si:

1. **¿Resultó capacitación?** Con 3 caminos:

**B0-Si, listo**: Lleva a: **Ir a I4TAL**

**B1-No, Reforzar**: Ir a:**0-Capacitar según necesidad**

**B2-No es aceptada**: (ojalá no suceda nunca): **Ir a I4DES**

**4-Dar inducción obligatoria**: Cuando una persona externa llega a {LA\_EMPRESA} y **estará durante un tiempo prolongado trabajando dentro o en nombre de**{LA\_EMPRESA}**,**entre el **responsable del sector**o el **responsable de SST**o el **COR**, deben enseñarle normas básicas de SST (de acuerdo al trabajo por hacer) y como mínimo dictar una CAP de:

· Que es {LA\_EMPRESA} y que hace (P1MAN)

· Normas de SST y ambiental del área laboral

· Como hacer su trabajo y los PoI#@@@ que le competen y los registros asociados, su IP### si ya existe y a quien reportar.

**Para todo usamos R4LAS como planilla, puede tener anexos.**

**9 EVALUACIÓN**

INSPECCIONES: Aplican al procedimiento y registros por ministerio de trabajo, sindicato, municipio en SST, CAP a OPERARIOS.

AUDITORIAS: Si por auditor interno (en tareas de rutina) o externo verificando requisitos ISO y de SST.

**0 MEJORAS**

Si {LA\_EMPRESA} se diferencia de la competencia es por el conocimiento y experiencia adquirido de su gente (DIRECCIÓN, SUPERVISIÓN y OPERACIÓN). La velocidad y calidad DEBEN ser mejorados, hacer siempre lo mismo en realidad es retroceder porque la competencia no está quieta, más rápido o más temprano aprenden de nuestras ventajas (las copian) y de nuestros errores. (y los evitan gratis, sin tener que pagar por ellos como nosotros).

Nuestro trabajo depende de nuestra gente y de su capacidad de mejorar. No importa que vengan herramientas nuevas si no se las sabe usar por ende las CAP estarán siempre presentes y cada vez serán más y más especializadas. Existe una regla “Mientras más especializado el conocimiento, más se deberá pagar por el o el servicio que brinda”. Busquemos que {LA\_EMPRESA} sea única en su especialización.