**Normas ISO, líneas directrices para la formación.**

**La norma ISO 10015**
Esta norma fue elaborada por el comité técnico ISO/TC 176 “Gestión y aseguramiento”, subcomité ISO/SC 3 “Técnicas de mantenimiento".

**Concepto general:**
Este documento define líneas directrices destinadas a ayudar a los organismos y a su personal a identificar y analizar sus necesidades de formación, a concebir, planificar, llevar a cabo la formación, evaluar sus resultados, como también conducir y mejorar el proceso de formación con el fin de llevar a cabo los objetivos.

**Proceso: La norma 10015 plantea la formación como un proceso en cuatro etapas.**
En esta Norma se definen el alcance, las referencias normativas, los términos y las definiciones, se describen las generalidades de las directrices para la formación del personal de una organización (formación entendida como un proceso en cuatro etapas), la compra de la formación, la implicación del personal y por último se detallan las cuatro etapas para el proceso de formación:



**Las cuatro etapas para el proceso de formación: (ISO 10015)**
**Primera etapa: Definir las necesidades de formación.**
Se definen las necesidades del organismo, se definen por escrito las exigencias de competencias, se efectúa una revisión en todos los documentos identificando las competencias existentes y requeridas, se definen las brechas entre estas, se identifican las soluciones para reducir dichas brechas, y si se opta por la formación como solución, se especifican las necesidades de formación por escrito.

**Segunda etapa: Diseño y planificación de la formación.**
Se definen los obstáculos existentes en el proceso de formación, los que se tendrán en cuenta para definir métodos de formación que puedan dar respuesta a las necesidades de la organización, así como criterios para su selección. Se especifica el plan de formación para que queden claros las necesidades de la organización, las necesidades de formación y los objetivos que definen lo que será capaz de hacer el personal luego de la formación. Se selecciona un proveedor de formación.

**Tercera etapa: Suministros para la formación.**
Es el proveedor de formación el que realiza todas las actividades vinculadas al suministro de formación cumpliendo con lo especificado en el plan de formación. La organización además de dejarle a disposición suministros necesarios al proveedor de formación, puede para encuadrar y facilitar la formación apoyar al formador y al educando, además de llevar la conducción de la calidad de la formación, para ello puede dar un apoyo, antes, durante y después de la acción formativa.

**Cuarta etapa: Evaluación de los resultados de la formación del personal.**
El objetivo es evaluar si la formación posibilitó alcanzar los objetivos de la organización y los del dispositivo de formación. Se colectan los datos y se prepara el informe de evaluación. Los puntos de no conformidad constatados pueden requerir de acciones correctivas preestablecidas.

**Seguimiento y mejoramiento del proceso de formación del personal.**
El último requisito (etapa) establecido por la norma es el de Seguimiento y Mejora del Proceso de Formación, cuyo propósito es determinar si ***"los procesos de formación,*** ***como parte del sistema de calidad de la organización, están siendo gestionados e*** ***implementados como se requiere para proporcionar evidencias objetivas de que el*** ***proceso es efectivo"*** de acuerdo con las necesidades de competencias detectadas. Este proceso de seguimiento debe ser documentado y tiene el objetivo de validar el proceso formativo y procurar determinar las no conformidades para efectuar las acciones preventivas y correctivas necesarias. Estos registros pueden servir para validar el proceso de formación y formalizar recomendaciones de mejora.

Esta norma (ISO 10015) no agrega ni modifica los requisitos de las normas ISO 9000, aún cuando profundiza en ítems no contemplados en las mismas. Es una guía para facilitar la interpretación y la aplicación de los aspectos vinculados a la educación y formación incluidos en los requisitos de las Normas ISO 9000, permitiendo identificar la relación entre los procesos de capacitación permanente al interior de la organización y la mejora del rendimiento de la misma.
En tal sentido, elabora directrices para el desarrollo, la puesta en marcha, el mantenimiento y el mejoramiento de las estrategias y los dispositivos de formación que se vinculan directamente con la calidad de los productos suministrados por un organismo. Puede aplicarse a cualquier tipo de organización, como por ejemplo empresas, organismos públicos, instituciones educativas, para atender las necesidades de formación de su propio personal.