



TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

FBU D01-002
Rev: 02
Pág. 1 de 5

1. Objeto

Este documento tiene por objeto describir el sistema que la Empresa tiene establecido para la Toma de Conciencia y Formación del personal y describir el método para elaborar el Plan de Capacitación.

2. Alcance

Es de aplicación para aquellas personas que realizan tareas que afecten directa o indirectamente a la calidad del servicio de la Empresa.

3. Referencias

Ley de Tránsito Nro. 24.449, Capítulo II, Art. 20, Conductor Profesional.

Ley de Seguridad e Higiene del Trabajo Nro. 19.557.

Procedimiento FBU D01-000 Recursos Humanos.

Norma ISO 9001 (Vigente)

Norma IRAM 3810 (Vigente)

4. General

4.1 Vocabulario y definiciones

Plan de Capacitación: Documento elaborado y revisado en forma periódica donde se registran las necesidades de formación del personal solicitadas por distintas áreas de la organización, aprobado por la Gerencia de Capacitación y Desarrollo y la Dirección para su realización.

Toma de conciencia: Familiarización del personal con el sistema de Gestión de la Empresa, toma de conciencia de la importancia del cumplimiento de los requisitos, las necesidades y expectativas del cliente y de otras partes interesadas.

Formación:

Desarrollo formal de una capacidad. Hacer que una persona esté en condiciones para realizar satisfactoriamente una actividad.

Tipos de Formación.

Inductiva:

Integración rápida del personal que ingresa a la Empresa o es destinado a una nueva función.

Concientización o informativa:

Familiarización del personal con políticas específicas, objetivos, nuevos planes, procedimientos, modalidades especiales, etc.

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por
Firma	Firma	Firma
Aclaración: Pablo Torres	Aclaración: Claudia Castillo	Aclaración: Cecilia Añon
Fecha : 02/05/2022	Fecha : 02/05/2022	Fecha : 02/05/2022



TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

FBU D01- 002
Rev: 02
Pág. 2de 5

Básica de conducción de personal:

Conocimientos y habilidades necesarias en toda función de conducción de personal desde los primeros niveles de Supervisión, hasta los altos niveles de la Empresa.

Técnica o específica:

Es la formación en las tareas específicas de cada puesto.

Educación General:

Es el apoyo a estudios de formación académica en Institutos Oficiales de carreras terciarias, universitarias, de post-grado o especializaciones cuyos conocimientos son de aplicación a corto o mediano plazo.

Objetivo: Algo ambicionado o pretendido relacionado con la Política y el Sistema de Gestión de la Empresa.

Meta: Valor cuantitativo a alcanzar, relacionado a un objetivo de Gestión.

Plazo de Evaluación: Tiempo comprendido entre la capacitación realizada y la fecha fijada para la evaluación.

Evaluación: Es la comparación de las metas y resultados en términos de aumento de la competencia del personal y eficacia del impacto en la organización.

4.2 Objetivos

La Toma de Conciencia y Formación del personal tiene como objetivo principal proporcionar los conocimientos y habilidades que sumados a su experiencia, mejoren su competencia.

La planificación de las necesidades de capacitación tiende al desarrollo del personal y de la Empresa, con el objeto de lograr:

- * Mejorar las habilidades individuales y grupales, incrementando la productividad, la eficiencia y la satisfacción del cliente.
- * Reducir los riesgos en el trabajo, el deterioro de equipos y elementos.
- * Reducir la necesidad de supervisión.
- * Mejorar la estabilidad de la Empresa y su flexibilidad para adaptarse a variaciones a corto plazo respecto a los volúmenes de trabajo.

5. Realización

5.1. Establecimiento de la necesidad.

La necesidad de Toma de Conciencia queda establecida para el personal que se incorpora a la Empresa y es repetido al conjunto del personal de forma periódica.

La necesidad de Formación queda establecida para todo el personal de la Empresa, siendo prioritaria para aquellas personas que realizan tareas que afectan a la Calidad del Servicio.

Las distintas jefaturas, gerencias, direcciones y cabeceras verifican la necesidad de capacitación del personal a su cargo y pueden proponer en forma periódica a Capacitación y Desarrollo la necesidad de capacitación teniendo en cuenta los siguientes casos:

- * Evaluación de la calidad del servicio.



TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

FBU D01- 002
Rev: 02
Pág. 3de 5

- * En función de los resultados de las evaluaciones de desempeño.
- * Cambios en los procesos e implementación de nuevas tecnologías.
- * En casos de desarrollo y crecimiento personal.
- * Modificaciones en las modalidades de trabajo.
- * Nuevos proyectos que requieran formación complementaria del personal.
- * Conocimiento de requisitos legales y reglamentarios y normas que afecten a la Empresa.
- * Balance de formación académica del personal (Estudios cursados, primarios, secundarios, terciarios, universitarios o especiales).
- * Información sanitaria para la prevención de enfermedades.
- * Información y entrenamiento para la prevención de riesgos laborales
- * Factores negativos en el desarrollo de las actividades de la Empresa que se reconozcan como “señales” de la necesidad de capacitación (alta rotación, rotura de equipos, fallas de comunicación, conducción deficiente, baja productividad, alto ausentismo, altos reclamos)

En la empresa hay un número de Conductores que se encuentran por arriba de la media de siniestros y/o infracciones según lo detallado en el FBU D01-010 Sanciones. Esto implica que sobre esos conductores debe realizarse un programa de capacitación especial, en particular sobre las normas de mitigación específicas que no son respetadas por ese grupo.

5.2 Elaboración del Plan Anual de Capacitación.

El Responsable de Capacitación y Desarrollo, con la participación de las Gerencias y Direcciones de la Empresa elabora el Plan Anual de Capacitación, el cual incluye además un programa de Toma de Conciencia en Calidad.

El Programa de Toma de Conciencia divulga los lineamientos del Sistema de Gestión, la Política de la Calidad, la toma de conciencia de la importancia del cumplimiento de los requisitos, de las necesidades y expectativas del cliente y es repetido al personal de forma periódica.

El Plan Anual de Capacitación se aprueba formalmente cada año y es de aplicación para el año “calendario” siguiente.

Es revisado periódicamente por la Gerencia de Recursos Humanos con las Direcciones para verificar su cumplimiento, hacer las correcciones o modificaciones y evaluar las nuevas propuestas incorporándose al programa las aprobadas.

El Plan se formaliza con el número de asignación de la actividad a cada solicitud de capacitación y la correspondiente aprobación.

Cada área solicita por vía mail o en las reuniones de relevamiento la capacitación para el personal a su cargo, al Responsable de Capacitación y Desarrollo.

Las solicitudes de Capacitación, son específicas para un tema, y deben incluir el fundamento, el alcance y la evolución relacionada por un indicador que manifieste una mejora en la organización.



TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

FBU D01- 002
Rev: 02
Pág. 4de 5

5.3 Implementación del Plan Anual de Capacitación.

El Responsable de Capacitación y Desarrollo y la Gerencia de Recursos Humanos, coordinan la implementación de las actividades de los Planes Anuales de Capacitación (Seguridad Vial, Seguridad e Higiene y General), en las fechas y formas aprobadas, comunicando a los responsables de las áreas solicitantes para la disposición de los recursos humanos y los materiales para su realización.

La actividad se cumple de distintas maneras, entre otras, se citan las siguientes:

- Cursos, charlas, seminarios, apuntes, etc. Dictados en la Empresa o en Instituciones nacionales o privadas reconocidas.
- Visitas a sitios de interés relacionados con las actividades de la Empresa.
- Sitios web específicos de capacitaciones

5.4 Evaluación de la Capacitación.

El Plan de Capacitación contiene la evaluación de los resultados dentro de la organización, permite reafirmar y aplicar todo lo que se adquirió en cada actividad.

El responsable de Capacitación y Desarrollo mantendrá un registro de la evaluación de los resultados del plan ejecutado.

La evaluación incluirá los siguientes criterios generales:

1. Reacción de los participantes. Se evalúan los sentimientos o actitud de las personas frente a la capacitación.
2. Aprendizaje. Son los principios, definiciones, hechos y técnicas comprendidos y asimilados por los participantes.
3. Actitudes. Se evalúa la modificación de conductas ante determinadas situaciones.
4. Resultados. La capacitación está dirigida a lograr resultados específicos y mensurables dentro de la organización o de un determinado sector. La comparación de parámetros tomados antes de la capacitación y luego de la misma permiten medir el resultado obtenido.

5.5 Registros.

Los Responsables de Administración de Personal y Capacitación y Desarrollo, mantienen el registro de los Planes y de las actividades de Toma de Conciencia y Formación del Personal.

Es responsabilidad de Administración de Personal que se archiven los registros de capacitación en los legajos correspondientes.

Los registros de Toma de Conciencia y Formación incluyen:

- La nómina de las personas que la recibieron.
- La fecha en que se desarrolló la actividad y la duración en horas.
- La identificación del instructor.
- Material didáctico utilizado
- El contenido del curso o actividad de Capacitación.
- Lugar donde se desarrolló la actividad.
- Costo de la actividad (si corresponde)



TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

FBU D01- 002
Rev: 02
Pág. 5 de 5

- Entrega de certificado de concurrencia si corresponde y constancia en el legajo personal.

6. Anexos

Solicitud de Capacitación (F/D01-002/01)

Plan Anual de Capacitación (F/D01-002/02)

Plan Anual de Capacitación Realizado (F/D01-002/03)

Registro de Capacitación (F/D01-002/04).