NORMA INTERNACIONAL

ISO 10015

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2019-12

Gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas

Quality management — Guidelines for competence management and people development

Management de la qualité — Lignes directrices pour la gestion des compétences et le développement des personnes

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO 10015:2019 (traducción oficial)

© ISO 2019



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2019

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, 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
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Phone: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicada en Suiza

Versión española publicada en 2020

Índice

Página

Prólogo ... **iv**
Prólogo de la versión en español ... **v**
Introducción ... **vi**
1 Objeto y campo de aplicación ... **1**
2 Referencias normativas ... **1**
3 Términos y definiciones ... **1**
4 Gestión de la competencia ... **2**
4.1 Generalidades ... 2
4.2 Determinación de las necesidades de competencia ... 2
4.2.1 Competencia organizacional ... 2
4.2.2 Competencia del equipo o grupo ... 3
4.2.3 Competencia individual ... 3
4.3 Evaluar la competencia actual y las necesidades de desarrollo ... 3
5 Gestión de la competencia y desarrollo de las personas ... **4**
5.1 Generalidades ... 4
5.2 Planificación ... 4
5.3 Estructura del programa ... 4
5.4 Acciones ... 5
5.5 Roles y responsabilidades ... 5
5.6 Evaluación del impacto de la gestión de competencia y del programa de desarrollo de personas ... 6
5.6.1 Generalidades ... 6
5.6.2 Evaluación a nivel organizacional, de grupo, de equipo o individual ... 6
5.7 Determinación de necesidades futuras de competencia y de desarrollo ... 7
Bibliografía ... **8**

© ISO 2019 – Todos los derechos reservados

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente 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, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

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 alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad,* Subcomité SC 3, *Técnicas de apoyo,* en colaboración con el Comité Técnico ISO/TC 260, *Gestión de recursos humanos.*

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 10015:1999) que ha sido revisada técnicamente. Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

a) el documento ha sido reestructurado para una alineación más cercana con la familia de la Norma ISO 9000;

b) se ha actualizado para apoyar a una organización que determina sus necesidades de competencia a intervalos planificados;

c) se ha clarificado mejor la gestión de la competencia.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2019 – Todos los derechos reservados

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) 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, Honduras, México, Perú y Uruguay.

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

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176/STTF 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.

© ISO 2019 – Todos los derechos reservados

Introducción

Las personas son esenciales para las organizaciones. El desempeño organizacional depende de cómo se usan en el trabajo las competencias de las personas. La gestión de la competencia y el desarrollo personal a nivel organizativo, de equipo, de grupo e individual se requieren para que las organizaciones sean exitosas.

La gestión de las competencia y el desarrollo de las personas están claramente vinculados: el desarrollo de las personas es parte de la gestión de las competencias, y las personas competentes requerirán desarrollo. Estos dos conceptos están interrelacionados, y en muchos casos son inseparables.

Aplicar procesos planificados y sistemáticos para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas genera una contribución importante a ayudar a las organizaciones a mejorar sus capacidades, cumplir su dirección estratégica y lograr los resultados previstos. La gestión de las competencias tiene una importancia significativa en la mejora de las capacidades de la organización para crear y entregar valor.

Los principios de gestión de la calidad que subyacen a la familia de Normas ISO 9000 (donde la serie de Normas ISO 10001 a lSO 10019 forma parte) enfatiza la importancia de las personas competentes y una cultura que fomenta el crecimiento y un mayor desarrollo.

Este documento proporciona orientación para ayudar a las organizaciones y a su personal a tratar cuestiones relacionadas con la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas. Puede aplicarse cuando se requiera orientación para interpretar las referencias a personas competentes/desarrolladas dentro de la familia ISO 9000 de sistemas de gestión de la calidad, o de cualquier otra norma de sistemas de gestión, por ejemplo, gestión del riesgo, gestión ambiental.

Este documento proporciona orientación para ayudar a las organizaciones a gestionar las competencias y el desarrollo de sus personas. La Figura 1 describe un proceso para esto.



Figura 1 — Un proceso para gestionar la competencia y el desarrollo de las personas

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2019 – Todos los derechos reservados

Gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento establece directrices para una organización para establecer, implementar, mantener y mejorar sistemas para la gestión de la competencias y el desarrollo de las personas para afectar positivamente a los resultados relacionados con la conformidad de los productos y servicios y las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.

Este documento se aplica a todas las organizaciones independientemente de su tipo o tamaño. No añade, cambia o modifica de ninguna otra forma los requisitos de la familia ISO 9000 o cualquier otra norma.

2 Referencias normativas

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015 además de los siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

— Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en https://www.iso.org/obp

— Electropedia de IEC: disponible en http://www.electropedia.org/

3.1
competencia
capacidad para aplicar *conocimientos* (3.4) y *habilidades* (3.3) para lograr los resultados previstos

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modificada — Las notas a la entrada se han eliminado.]

3.2
desarrollo de las personas
motivación de los empleados para adquirir: *competencia* (3.1) nueva o avanzada, creando oportunidades de aprendizaje y formación con circunstancias para desplegar los resultados que se han adquirido

3.3
habilidad
capacidad aprendida para desempeñar una tarea de acuerdo con una expectativa especificada

[FUENTE: ISO 30401:2018, 3.30]

© ISO 2019 – Todos los derechos reservados

3.4
conocimientos
activo humano u organizacional que permite decisiones y una acción eficaces en contexto

[FUENTE: ISO 30401:2018, 3.25, modificada — Las notas a la entrada se han eliminado.]

4 Gestión de la competencia

4.1 Generalidades

Al considerar las necesidades de competencia las organizaciones deberían determinar la competencia requerida para alcanzar los resultados previstos, a nivel de la organización, de equipo o individual teniendo en cuenta:

a) el contexto de la organización: los cambios en cuestiones externas/internas y las necesidades y las expectativas de las partes interesadas pertinentes afectando de forma significativa a las necesidades de competencia;

b) el impacto potencial de la falta de competencia en los procesos y la eficacia del sistema de gestión;

c) el reconocimiento de los niveles individuales de competencia en relación con la aptitud para desempeñar roles específicos;

d) las oportunidades para utilizar la competencia específica disponible en el diseño de funciones, procesos y sistemas relacionados con el trabajo.

La gestión de las competencias debería considerar todos los procesos, funciones y niveles de la organización. La determinación de lo que es necesario debería comenzar evaluando los niveles actuales de competencia, incluyendo cualquier limitación, y manteniendo información documentada sobre las necesidades de competencia especificada , según sea apropiado. La organización debería determinar sus necesidades de competencia a intervalos planificados y en respuesta a los cambios en su contexto.

Las organizaciones pueden elegir utilizar proveedores externos para llevar a cabo cualquier actividad incluyendo el análisis para determinar las necesidades de competencia y evaluar los niveles de competencia actuales, tales como los que están cubiertos por este documento. Si una organización utiliza un proveedor externo, ésta debería asegurarse del seguimiento y la evaluación apropiados de estas actividades.

4.2 Determinación de las necesidades de competencia

4.2.1 Competencia organizacional

La competencia se ve directamente afectada por el contexto de la organización.

Al determinar los tipos y el nivel de competencia necesaria la organización debería considerar, por ejemplo:

a) las cuestiones externas (por ejemplo, requisitos legales y reglamentarios y avances tecnológicos);

b) las cuestiones internas (por ejemplo, misión, visión, objetivos estratégicos, valores y cultura de la organización, variedad de actividades o servicios, disponibilidad de recursos, conocimiento organizacional);

c) las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes (por ejemplo, entes reguladores, clientes, sociedad).

© ISO 2019 – Todos los derechos reservados