



## 5.2.11. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Este procedimiento recoge todas las acciones relativas a los Recursos Humanos de la organización a lo largo de la relación laboral entre ambos. Debido a la amplitud de este procedimiento, normalmente se encuentra dividido en subprocesos o fases. Así, podemos encontrarnos con:

1. Selección del personal
2. Incorporación al puesto de trabajo
3. Formación

### 1. Selección del personal:

Hay que señalar que la organización debe especificar cuáles son los requisitos y responsabilidades para cada puesto de trabajo que se desempeñe. Esta información queda plasmada en un documento denominado REQUERIMIENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO. A continuación se señala a modo de ejemplo los campos que puede contener este documento:

- Puesto de trabajo: el que se está definiendo.
- Funciones y Responsabilidades que sean de aplicación en el puesto de trabajo.
- Perfil de la persona: se define el perfil de la persona necesaria para dicho puesto definiendo los campos:
  - Formación Reglada
  - Formación Complementaria
  - Experiencia Requerida (especificar si es necesaria o no)
  - Otras: otro tipo de conocimientos como informática o idiomas.

Normalmente la selección del personal la realiza la Gerencia o Dirección, que establecerá el perfil del personal que se necesita, teniendo en cuenta los Requisitos del puesto de trabajo en cuestión.



Las funciones y responsabilidades son comunicadas a todo el personal de la organización que debe satisfacer los requisitos establecidos para cada puesto de trabajo.

## **2. Incorporación al puesto de trabajo:**

Una vez que se ha contratado al nuevo trabajador, el Responsable del departamento o centro al que va destinado le informa sobre aquellas cuestiones por las que se verá afectado: breve descripción de la entidad, tareas y responsabilidades, normas de convivencia, régimen interno de la organización, etc. Asimismo se registrará el Expediente del trabajador formado por la FICHA DEL PERSONAL que recogerá todos sus datos así como la solicitud de vacaciones, control de horas extras y todas las incidencias del trabajador (estos documentos también pueden llevarse por separado).

## **3. Formación de los Recursos Humanos:**

Podemos establecer dos vías para la gestión de la formación de los Recursos Humanos. Por un lado, se puede establecer un Plan de Formación con una periodicidad establecida (anual, semestral, etc.) y por otro lado detectar necesidades de formación en un momento puntual. Evidentemente estas vías no son excluyentes, sino complementarias.

**Plan de Formación:** en la Revisión del Sistema por la Dirección, a raíz de las carencias que se observen en el personal de los distintos departamentos, se determina por parte de la Dirección y del Responsable de Calidad las necesidades formativas para periodos siguientes. Estas necesidades formativas estarán relacionadas tanto con las actividades de los puestos de trabajo como a materias que afecten a la organización en su conjunto. Esta planificación de la Formación quedará recogida en el PLAN DE FORMACIÓN, siendo aprobado por la Dirección que dotará los recursos necesarios para su impartición (internos, externos, medios disponibles,....)



Detección de necesidades de formación que no han sido planificadas: las necesidades de formación pueden ser solicitadas por el personal a través de la comunicación interna o bien a través de la detección por parte de el/la Responsable de Calidad o la Dirección. Cuando la Dirección o Responsable de Calidad reciben la comunicación de la necesidad de formación o la detectan, estudian y valoran conjuntamente si es necesaria y se comunica a la plantilla de personal de la entidad la decisión adoptada.

Hay que tener en cuenta que la organización también debe establecer los mecanismos para evaluar la eficacia de la formación recibida, tanto interna como externamente. En este sentido, se cumplimenta el REGISTRO DE FORMACIÓN donde se relacionan los alumnos, la materia impartida, el número de horas, el instructor y la evaluación de la acción. Asimismo los formadores externos serán evaluados según el procedimiento de Gestión de Compras y Proveedores, al tratarse de la contratación de un servicio.

Como medio para la mejora continua, se pueden establecer cuestionarios sobre la acción formativa desarrollada, en los que el personal valore o puntúe aspectos como interés sobre la formación recibida, utilidad, medios utilizados, claridad en la exposición, etc. *De este modo, ante grandes desviaciones respecto al resultado previsto se recogerá la oportuna No Conformidad según el procedimiento de Gestión de No Conformidades.*

#### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

- Requerimientos del puesto de trabajo
- Ficha del Personal
- Plan de Formación
- Registro de Formación