

**ÍNDICE****1. OBJETO****2. ALCANCE****3. RESPONSABILIDADES****4. PROCEDIMIENTO****4.1. Sensibilización****4.2. Planificación de la formación****4.2.1. Detección de necesidad de formación****4.2.2. Elección de las materias****4.2.3. Elección del profesorado****4.2.4. Relación de asistentes****4.2.5. Calendario****4.3. Práctica de formación****4.3.1. Anuncio de la convocatoria****4.3.2. Control de la asistencia y aprovechamiento****4.3.3. Pruebas de capacitación****4.4. Registros de la formación****4.4.1. Certificados particulares y globales****4.4.2. Facturas y justificantes****5. REGISTROS****6. ANEXOS****6.1. Anexo 1. Hoja Personal de Formación.****6.2. Anexo 2. Formación/cualificación necesaria por puestos.****6.3. Anexo 3. Ficha de Competencia.**

ELABORADO

REVISADO y APROBADO

Fdo.:

Fdo.:

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

**1.- OBJETO**

Establecer el método a seguir en GPV mediante el cual se establece como :

- a) se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio,
- b) se proporciona la formación o se implantan acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) se evalúa la eficacia de las acciones tomadas,
- d) se asegura que el personal de **GPV** es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) se mantienen los registros de formación sobre educación, formación, habilidades y experiencia.

**2.- ALCANCE**

Se aplicará al control de la formación, toma de conciencia y competencia del personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del servicio.

**3.- RESPONSABILIDADES**

El Gerente es responsable de asignar los recursos para satisfacer las necesidades de formación, así como, su planificación junto con el Responsable de Recursos Humanos.

El Gerente es el responsable de la revisión y aprobación de los requisitos de formación/cualificación por función.

El Responsable de Recursos humanos es responsable de gestionar las actividades que se planteen para mejorar la sensibilización, coordinación y supervisión del cumplimiento del plan de formación que se haya establecido y de archivar los certificados de aptitud del personal y facturas o justificantes de formación. Asimismo, debe conservar los requisitos de formación/cualificación establecidos para cada función y las Fichas de competencia de cada persona.

**4.- PROCEDIMIENTO**

El Gerente documenta la Ficha de formación/cualificación por función y recursos humanos solicita la información necesaria a cada persona y documenta la Ficha de personal formación.

Para la selección y asignación del personal a los puestos/funciones definidos en el sistema de calidad, se contrastarán los datos incluidos en la Ficha de formación/cualificación de la función, la Ficha de personal formación y la Ficha de competencia de la persona.

Una vez al año y antes de la revisión del sistema de la calidad por la dirección, se comprueba por el responsable de recursos humanos la competencia de todas las personas implicadas en el sistema de gestión de la calidad, para lo cual utiliza la ficha de competencia que aparece en el anexo del presente procedimiento.

#### **4.1.- SENSIBILIZACIÓN**

El responsable de recursos humanos es el encargado de gestionar, organizar y poner en práctica las actividades que se planteen para mejorar la sensibilización para todo el personal, en base a los informes de revisión del sistema de gestión de la calidad.

Para ello, divulgará en el tablón de anuncios :

- a) la Política de Calidad,
- b) los Objetivos de Calidad, y
- c) los resultados y conclusiones de la revisión por parte de la dirección del sistema de gestión de la calidad,
- d) notas internas o comunicados sobre no conformidades, acciones correctoras y preventivas, calidad percibida por los clientes, noticias del sector, etc. de interés para el personal.

El responsable de recursos humanos, cuando se incorpora un nuevo empleado es responsable de divulgar personalmente la política, los objetivos de calidad, los informes de revisiones del sistema y la documentación del mismo.

#### **4.2.- PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN**

##### **4.2.1.- DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN**

Motivos por los que se puede detectar una necesidad de formación y se debe establecer un plan de formación, si fuera necesario :

- Incorporación de personal nuevo.
- El personal designado para una función no tiene la competencia suficiente para realizarla adecuadamente.

Hay que buscar la polivalencia de los trabajadores, en base a la competencia, y GPV debe formar a personal en sus puntos débiles.

Dependiendo de la función el responsable de recursos humanos documenta la competencia para esa función, con la colaboración del Gerente, obteniendo los puntos débiles y fuertes. Si el trabajador

obtiene 1 o 2 debe ser formado en ese apartado de competencia. Así mismo, puede determinarse la necesidad de formación en base a :

- a) la aplicación de técnicas y procedimientos nuevos,
- b) las recomendaciones establecidas en auditorías internas, y
- c) las necesidades de conocimiento de la reglamentación y normativa.

#### **4.2.2.- ELECCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS**

Una vez que se detecte la necesidad formativa del personal, se concretará al máximo posible la actuación de la formación que será recogida en la correspondiente revisión del sistema de gestión de la calidad.

#### **4.2.3.- ELECCIÓN DEL PROFESORADO**

La formación del personal será realizada por personal interno de la propia empresa, o bien por personal externo subcontratado.

El personal externo que imparta formación será seleccionado según el siguiente criterio:

- Máxima capacidad demostrada por referencias externas.
- Prestigio en el sector.
- Metodología moderna.

#### **4.2.4.- RELACIÓN DE ASISTENTES**

Se establecerá una lista de los asistentes con el siguiente criterio:

- Homogeneidad de los niveles de los asistentes.
- Compatibilidad del nivel medio con la complejidad de la materia.

#### **4.2.5.- CALENDARIO**

El responsable de recursos humanos elaborará un calendario de acciones teniendo en cuenta los horarios de trabajo de los asistentes y los perjuicios que se puedan ocasionar a la empresa por la interrupción de los trabajos.

#### **4.3.- PRÁCTICA DE FORMACIÓN**

##### **4.3.1.- ANUNCIO DE LA CONVOCATORIA**

Se divulgará en el tablón de anuncios, el título de la acción de formación, con lista de asistentes, fechas, horas y lugar donde deben acudir para la acción formativa.

##### **4.3.2.- CONTROL DE LA ASISTENCIA Y APROVECHAMIENTO**

Se solicitará a la persona que imparta la formación la verificación de una lista de los asistentes en las fechas previstas y un informe sobre las incidencias acaecidas a lo largo de la acción formativa.

##### **4.3.3.- PRUEBAS DE CAPACITACIÓN**

Si se considera conveniente se solicitará al monitor una prueba final de la acción formativa, que demuestre el grado de aptitud adquirido tanto teórico como práctico de los asistentes.

#### **4.4.- REGISTROS DE LA FORMACIÓN**

##### **4.4.1.- CERTIFICADOS PARTICULARES Y GLOBALES**

El responsable de recursos humanos archivará este tipo de registros y actualizará la Hoja Personal de Formación.

##### **4.4.2.- FACTURAS Y JUSTIFICANTES**

El responsable de recursos humanos archivará copia de las facturas o justificantes del gasto realizado por la empresa en la formación del personal.

#### **5.- REGISTROS DE CALIDAD**

Se consideran registros de calidad:

- Ficha Personal de Formación
- Ficha de Formación/Cualificación por función
- Ficha de Competencia
- Justificantes o facturas del gasto realizado por la empresa en formación.

Éstos registros serán archivados por el Responsable de Recursos Humanos.

**6.- ANEXOS**

- 6.1. Anexo 1. Ficha Personal de Formación.
- 6.2. Anexo 2. Ficha de Formación/cualificación por función.
- 6.3. Anexo 3. Ficha de Competencia.

<b>GPV</b>	PROCEDIMIENTO	0301 - RECURSOS HUMANOS	ED. Nº	FECHA	PG
			1	15/01/02	7 de 9

6.1. Anexo 1. Hoja Personal de Formación.

<b>GPV</b>	0301/01 - HOJA PERSONAL DE FORMACIÓN	PG

Persona :
Fecha de incorporación:
Función :

<b>CONOCIMIENTOS/FORMACIÓN</b>

<b>EXPERIENCIA</b>

<b>OTRA CUALIFICACIÓN</b>

Firma responsable Recursos Humanos :

<b>GPV</b>	PROCEDIMIENTO	0301 - RECURSOS HUMANOS	ED. Nº	FECHA	PG
			1	15/01/02	8 de 9

6.2. Anexo 2. Formación/Cualificación necesaria por puestos.

<b>GPV</b>	0301/02 - FORMACIÓN/CUALIFICACIÓN POR FUNCIÓN	ED. Nº	FECHA	PG

FUNCIÓN	COMPETENCIA REQUERIDA
	CONOCIMIENTOS/FORMACIÓN
	DESTREZAS/HABILIDADES
	ACTITUD/EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA
	CONOCIMIENTOS/FORMACIÓN
	DESTREZAS/HABILIDADES
	ACTITUD/EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA
	CONOCIMIENTOS/FORMACIÓN
	DESTREZAS/HABILIDADES
	ACTITUD/EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA

Firma Gerencia :



