

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 26 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

4. FORMADOR/A

4.1. Conocimientos de la materia por parte del formador:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

4.2. Claridad en la explicación de las materias:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

4.3. Control y dominio de la situación en el aula:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

4.4. El tiempo dedicado a actividades, explicación en relación con los objetivos marcados ha sido:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

4.5. Participación del formador en la dinámica del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 25 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

3. METODOLOGÍA

3.1. Recursos materiales utilizados (retroproyector, vídeo, pizarra...):

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

3.2. Documentación entregada y utilizada:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

3.3. Claridad del/la formador/a en sus explicaciones:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

3.4. Actividades realizadas en relación a los objetivos y contenidos marcados:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

3.5. Grado de participación del grupo en las actividades del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 24 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

2. OBJETIVOS Y CONTENIDOS

2.1. Definición de los objetivos del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

2.2. Adecuación de los objetivos marcados a las necesidades de tu puesto de trabajo:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

2.3. Exposición de los contenidos de este curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

2.4. Nivel de los contenidos:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

2.5. Al término del curso los objetivos marcados se han cumplido de un modo:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 23 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

ANEXO III

Acción Formativa:

Fecha de impartición:

1. ORGANIZACIÓN

1.1. Información previa de la acción formativa (horarios, fechas, duración, contenido, etc):

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

1.2. Duración del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

1.3. Horario del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

1.4. número de personas asignadas a cada grupo y composición de éstos:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

1.5. Instalaciones utilizadas para impartir la formación:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 22 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

**13. IMPORTANCIA DE LA REALIZACIÓN DE ESTA ACCIÓN
FORMATIVA:**

14. COSTE APROXIMADO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

FORMADORES:
INSTALACIONES:
MATERIALES:
DOCUMENTACIÓN:

15. OBSERVACIONES:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 21 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

9. LUGAR DE PARTICIPACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

- AULAS DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA
- PUESTO DE TRABAJO
- AULAS Y PUESTOS DE TRABAJO
- OTRAS INSTALACIONES

10. FORMADORES:

- MANDOS INTERMEDIOS DEL ÁREA
- TÉCNICOS DE COMCAL
- EXTERNOS
- OTROS: _____

11. CALENDARIO POSIBLE DE LA EJECUCIÓN:

- ANTES DEL INICIO DEL AÑO
- FINES DE SEMANA
- DURANTE LA SEMANA
- AL FINALIZAR EL AÑO
- OTROS: _____

12. PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

- CUESTIONARIOS AL FINALIZAR LA ACCIÓN
- OBSERVACIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO
- CUESTIONARIOS PERIÓDICOS DE EVALUACIÓN
- OTROS: _____

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 20 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

6. RESULTADOS ESPERABLES AL REALIZAR LA ACCIÓN:

PARA LA EMPRESA:

- INCORPORACIÓN DE UNA NUEVA TECNOLOGÍA
- CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
- MEJORA DEL CLIMA LABORAL
- INCORPORACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES A LA CULTURA DE LA EMPRESA
- OTROS _____

PARA EL TRABAJADOR:

- CAMBIO EN EL PUESTO DE TRABAJO
- PROMOCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO
- MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES
- ADAPTACIÓN O AMPLIACIÓN DE CONOCIMIENTOS
- OTROS _____

7. PARTICIPANTES DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

- OPERADORES, PERSONAL DE LAS UNIDADES
- MANDOS INTERMEDIOS (JEFES DE EQUIPO, ENCARGADOS, SUPERVISORES)
- RESPONSABLES, JEFES
- TÉCNICOS
- OTROS _____

NÚMERO IDÓNEO DE PARTICIPANTES: _____

8. PROPUESTA DE CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 19 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

ANEXO II

DIRECCIÓN: DEPARTAMENTO: JEFE DE DEPARTAMENTO: RESPONSABLE DE ÁREA:
--

1. NOMBRE DE LA ACCIÓN FORMATIVA: _____

2. MODALIDAD:

- PRESENCIAL
- A DISTANCIA
- AMBAS

3. HORAS ESTIOMADAS PARA ESTA ACCIÓN FORMATIVA:

4. CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

5. OBJETIVOS QUE SE PRETENDEN ALCANZAR:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 18 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

PUESTO	OPERADOR
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Realización de las distintas tareas de las unidades - Contacto directo con el cliente: bienvenida y despedida del mismo - Participación en la realización de la documentación de calidad en colaboración con supervisores / responsables - Registro de incidencias en el desempeño de sus tareas - Recogida y entrega de llaves al abrir y cerrar la unidad, respectivamente - Recogida, entrega y recuento de la dotación de cambio en las unidades en que ésta se utilice (tienda, restauración...) - Apertura de taquillas, aseos, puertas de acceso... siempre bajo visto bueno del supervisor o responsable 	

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 17 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

PUESTO	RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de los Procedimientos Operativos e Instrucciones técnicas (Diseño de los procedimientos...) - Dirección y coordinación de los Supervisores y Encargados de su respectivo departamento - Organizar y supervisar los medios necesarios para el desarrollo de los procesos en el departamento - Aportar los datos para el cálculo de los indicadores de Calidad, mediante la realización de los informes diarios. - Detección y comunicación al responsable de calidad de anomalías en los procesos - Motivación y control del equipo de trabajo 	
PUESTO	SUPERVISOR DE DEPARTAMENTO
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda al Responsable en la elaboración de los Procedimientos Operativos e Instrucciones técnicas - Coordinación de los Encargados de su respectivo departamento - Supervisar los medios necesarios para el desarrollo de los procesos en el departamento - Aportar los datos para el cálculo de los indicadores de Calidad, mediante la realización de los informes diarios, cuando el responsable no pueda realizarlos - Detección y comunicación al Responsable de departamento de anomalías en los procesos - Motivación y control del equipo de trabajo - Firma de los horarios laborales - Elaboración listado productos objeto de compra - Comprobación de pedidos y albaranes 	
PUESTO	ENCARGADO DE ÁREA
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación y coordinación del trabajo de los operadores - Supervisión de la disponibilidad de medios para realización eficaz de los procesos - Supervisar trabajo asignado al personal a su cargo - Participación en la realización de la documentación de calidad en las áreas bajo su competencia 	

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 16 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

PUESTO	RESPONSABLE DE CALIDAD
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración, revisión y modificación del Manual de Gestión de Calidad y Procedimientos de Gestión de Calidad - Revisión y aprobación de Procedimientos operativos e instrucciones técnicas - Seguimiento y control de los procesos mediante evaluación de indicadores - Realización, junto con la Dirección, de la Planificación de la Calidad - Establecimiento de Acciones correctivas y preventivas junto con los responsables de área - Controlar el seguimiento del Plan de calidad, auditorías internas, no conformidades, sugerencias, reclamaciones... - Actualizar y distribuir la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización - Elaborar y actualizar las fichas de cualificación, experiencia y formación del personal - Mantenimiento de los registros de calidad - Dar a conocer la política y evolución del Sistema de Gestión de la Calidad 	
PUESTO	COMERCIAL
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar la política y gestión de ventas - Promover y fomentar las relaciones con otras empresas de su entorno - Detectar las necesidades de mercado - Conocer la valoración de la calidad de la oferta de COMCAL por parte de sus clientes 	
PUESTO	ADMINISTRATIVO DE COMPRAS
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar y seleccionar proveedores, manteniendo actualizadas las correspondientes fichas en el programa informático - Gestionar y controlar las compras 	

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 15 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

En la tabla adjunta se muestran las **funciones y responsabilidades** para los siguientes órganos directivos:

ÓRGANO	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación estratégica de COMCAL: <i>fijación de objetivos, recursos...</i> - Aprobación de ventas, inversiones, proyección futura y análisis de mercado - Estudio rentabilidad de la producción y expectativas - Administrar bienes de la organización para logro de los objetivos - Organizar y dirigir contabilidad general de la organización - Proponer mejoras y asesorar al Presidente en la toma de decisiones 	
ÓRGANO	COMITÉ DE DIRECCIÓN
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar Idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como detectar oportunidades de mejora a través del análisis de datos - Decidir sobre el tratamiento de no conformidades, reclamaciones de clientes, aplicación de medidas correctivas o preventivas necesarias - Evaluar modificaciones a realizar en el Sistema de Gestión de la Calidad - Revisión de las necesidades de formación - Evaluar temas de interés general para COMCAL - Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad al menos una vez al año - Evaluar y aprobar el Plan anual de Formación, Plan de Auditorías... - Establecer programa de mejora y asesorar al Presidente en la Toma de decisiones 	
ÓRGANO	UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar los distintos puestos de trabajo y los riesgos que conlleva su realización - Establecer medidas para evitar esos riesgos o minimizar las consecuencias cuando no sean evitables, proporcionando los medios adecuados - Establecer Plan de Medidas preventivas para todos los niveles de la organización - Establecer planes de formación en materia de PRL - Establecer programa de mejora y asesorar al Presidente en la Toma de decisiones en lo relativo a PRL 	

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 14 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

PERFIL DEL PUESTO	AYUDANTE DE ELABORACIÓN ALIMENTARIA (cocina)
FORMACIÓN	Graduado escolar Carné de manipulador de alimentos
EXPERIENCIA	1 año como pinche
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Facilidad de trato al público Aptitudes en Hostelería
PERFIL DEL PUESTO	TÉCNICO DE ELABORACIÓN ALIMENTARIA
FORMACIÓN	Graduado escolar Carné de manipulador de alimentos
EXPERIENCIA	1 año como ayudante de elaboración alimentaria (cocina)
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Aptitudes en Hostelería

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 13 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

PERFIL DEL PUESTO	SUPERVISOR DE DEPARTAMENTO
FORMACIÓN	Bachillerato Conocimiento de los procedimientos del área en la que opera Conocimiento básico del Sistema de Gestión de la Calidad Conocimientos básicos de informática
EXPERIENCIA	Prácticas en el puesto de 1 año como encargado
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Capacidad de coordinación de grupos
PERFIL DEL PUESTO	ENCARGADO DE ÁREA
FORMACIÓN	Bachillerato Conocimiento de los procedimientos del área en la que opera Conocimientos básicos de informática
EXPERIENCIA	6 meses como operador del Parque o como prácticas en el puesto
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Capacidad de coordinación o dirección de equipos
PERFIL DEL PUESTO	OPERADOR
FORMACIÓN	Graduado escolar o Bachillerato Carné de manipulador de alimentos (para restauración) Conocimiento del proceso en el que opera Nivel básico de inglés (medio para atención al cliente)
EXPERIENCIA	Prácticas en el puesto 1 mes
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Facilidad de trato al público
PERFIL DEL PUESTO	JEFE DE EQUIPO (restauración)
FORMACIÓN	Graduado escolar o Bachillerato Carné de manipulador de alimentos Conocimiento del proceso en el que opera
EXPERIENCIA	1 año como operador
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Aptitudes en Hostelería Capacidad coordinación grupo de trabajo

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 12 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

PERFIL DEL PUESTO	AUDITOR INTERNO
FORMACIÓN	Titulado o Licenciado Conocimiento elevado del Sistema de Gestión de la Calidad
EXPERIENCIA	Asistencia a auditorías internas anteriores 1 año como auditor
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Objetividad en desempeño de actividad Capacidad de análisis y síntesis Independencia del departamento auditado
PERFIL DEL PUESTO	COMERCIAL
FORMACIÓN	Formación en Técnicas de venta / marketing Conocimientos básicos de informática Nivel medio de inglés (hablado y escrito)
EXPERIENCIA	Prácticas en el puesto de 6 meses Experiencia comercial en productos afines de 2 años
HABILIDADES SOCIALES	Facilidad para entablar relaciones interpersonales Habilidad negociadora Profesional organizado y con iniciativa
PERFIL DEL PUESTO	ADMINISTRATIVO DE COMPRAS Y VENTAS
FORMACIÓN	Titulación académica media, preferentemente con formación en ventas o marketing Conocimientos medios de informática
EXPERIENCIA	Prácticas en el puesto de 6 meses Experiencia en el trato directo a clientes Experiencia y conocimiento específico del sector
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Flexibilidad y adaptabilidad
PERFIL DEL PUESTO	RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO
FORMACIÓN	Titulado o licenciado Conocimiento de los procedimientos del área en la que opera Conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad Conocimientos medios de informática
EXPERIENCIA	Prácticas en el puesto de 1 año como supervisor
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición a trabajar en equipo Capacidad de decisión y dirección de grupos

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 11 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

En la tabla adjunta se muestran los detalles de los **criterios de cualificación requeridos** por COMCAL para los siguientes puestos de la organización:

PERFIL DEL PUESTO	PRESIDENTE
FORMACIÓN	Titulado superior Conocimientos específicos Gestión empresarial Conocimientos económico – financieros
EXPERIENCIA	Conocimientos notables sobre el funcionamiento de COMCAL Experiencia Profesional mínima de 5 años Experiencia en trato a directivos Gestión de equipos de trabajo
HABILIDADES SOCIALES	Comunicador y Gestor de Recursos Capacidad analítica Liderazgo y cultura empresarial Implicación en el Sistema de Gestión
PERFIL DEL PUESTO	DIRECTOR
FORMACIÓN	Titulado superior Conocimientos específicos Gestión empresarial Conocimientos económico – financieros
EXPERIENCIA	Conocimientos notables sobre el funcionamiento de COMCAL Experiencia Profesional mínima de 3 años Experiencia en trato a clientes y directivos Gestión de equipos de trabajo
HABILIDADES SOCIALES	Capacidad analítica y de decisión Liderazgo y cultura empresarial Implicación en el Sistema de Gestión
PERFIL DEL PUESTO	SECRETARIA DE DIRECCIÓN
FORMACIÓN	Titulado medio o Formación Profesional 2 ^o ciclo Conocimientos sobre gestión económica en empresas Conocimientos medios de informática y estadística Conocimientos de procesos productivos de COMCAL Conocimientos en Gestión de Calidad Nivel alto de inglés
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años en puestos similares Conocimiento de proveedores y subcontratistas
HABILIDADES SOCIALES	Predisposición de trabajar en equipo Atención al público o cliente Comunicador Integrador y coordinador de los Recursos Humanos en la empresa

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 10 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

ANEXO I: REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN

CATEGORÍA	DEPARTAMENTO	FORMACIÓN ACADÉMICA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Grabador de datos	Administración	FP II Administrativo	Access, Excel, Word	Facilidad trato al público	No se requiere
Operador de atención al visitante	Admisiones	Bachillerato	Nivel medio inglés	Facilidad trato al público	Prácticas 3 meses
Operador accesos	Admisiones	Bachillerato	Nivel medio inglés	Facilidad trato al público	Prácticas 3 meses
Operador Atención telefónica	Admisiones	Bachillerato	Nivel alto inglés	Fluidez verbal	Prácticas 3 meses
Operador apoyo parking	Admisiones	Graduado escolar	--	Facilidad trato al público	No se requiere
Operador venta parking	Admisiones	Graduado escolar	--	Facilidad trato al público	Prácticas 3 meses
Ayud. Elaboración alimentaria	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Facilidad trato al público	1 año como pinche
Operador almacén de restauración	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Aptitudes en Hostelería	No se requiere
Operador kiosco	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Carné de conducir	No se requiere
Operador caja	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Aptitudes en Hostelería	Prácticas 3 meses
Jefe de equipo	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Aptitudes en Hostelería	1 año como op. servicios
Operador línea	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Aptitudes en Hostelería	Prácticas 3 meses
Operador pinche	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Aptitudes en Hostelería	Prácticas 3 meses
Operador sala	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Aptitudes en Hostelería	No se requiere
Técnico B elab. alimentaria	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Aptitudes en Hostelería	1 año como ayte. cocina
Técnico de servicio	Restauración	Graduado escolar	Carné manipulador alimentos	Aptitudes en Hostelería	No se requiere
Operador tiendas	Tiendas	Graduado escolar	--	Facilidad trato al público	Prácticas 3 meses
Encargado departamento	Todos	Bachillerato	Programas informáticos	Dirección equipos	6 meses como operador
Supervisor departamento	Todos	Bachillerato	Programas informáticos	Dirección equipos	1 año como encargado
Responsables departamento	Todos	Titulado o licenciado	Access, Excel, Word	Dirección equipos	1 año como supervisor
Jefes departamento	Todos	Titulado o licenciado	Formación postgrado	Programas informáticos	1 año como responsable
Directores	Todos	Licenciado	Formación postgrado	Programas informáticos	5 años como director
Auditor interno	Todos	Titulado o licenciado	Conocimiento MGC	Conocimiento PO / IT	1 año como auditor

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 9 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

7. ANEXOS

Anexo I: Requisitos mínimos de formación

Anexo II: Cuestionario de necesidades formativas

Anexo III: Cuestionario de evaluación sobre la formación

Anexo IV: Modelo de evaluación de la formación impartida

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 8 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

- QUIÉN REvisa LA EJECUCIÓN: La revisión de la ejecución del Plan la realiza el Técnico de Recursos Humanos, de manera continuada, asistiendo personalmente a las aulas de formación en momentos puntuales de la misma.

5.5. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Al término de cada acción formativa, el responsable de cada departamento evalúa la misma para ver en qué medida se ha alcanzado el objetivo propuesto y ha mejorado la competencia del personal.

La eficacia de las acciones formativas recibidas será evaluada en primer momento por los alumnos que reciben la formación a través de un cuestionario sobre aspectos de organización de la acción formativa (ver anexo III). El responsable de cada área realizará la evaluación de la formación impartida según el modelo de evaluación (ver anexo IV)

El técnico de RRHH analizará los cuestionarios e iniciará las acciones que procedan en función de las opiniones recibidas y los resultados alcanzados.

Adicionalmente, existe una evaluación a medio plazo de la eficacia de las acciones formativas, basada en el propio desempeño, por parte de los alumnos, de las funciones profesionales relacionadas con la materia impartida, donde podrán ponerse de manifiesto las posibles carencias que las acciones formativas pudieran arrastrar. En este caso, será responsabilidad de la persona que detecta las posibles carencias (bien el propio empleado o alguno de sus responsables) la comunicación al técnico de RRHH, para que emprenda las medidas oportunas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 7 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

5.3.4. Aprobación

El plan es aprobado por todas las Direcciones afectadas y posteriormente por el Director General, dejando evidencia con su firma y la fecha, que se encarga de asegurar que el plan cumple con las necesidades de formación de COMCAL. El plan tiene una vigencia de un año. El Plan de Formación es archivado como registro de Calidad, codificado por el año de vigencia.

5.3.5. Modificación del plan

Si hubiese modificaciones del Plan de Formación, éste será revisado y aprobado por las mismas personas que lo elaboraron inicialmente.

5.4. EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

Una vez elaborado y aprobado el Plan de Formación se procede a la ejecución del mismo, consistente en la designación por parte de los responsables de las distintas áreas de las personas que a su juicio deben recibir dicha formación.

- QUIÉN LO EJECUTA: La ejecución del plan es realizada por cada departamento de acuerdo con el plan elaborado y aprobado. Las acciones formativas se desarrollarán en aulas (formación teórica) y en el puesto de trabajo (formación práctica y reciclaje de la operativa)

El control de asistencia y horas de formación lo lleva a efectos el formador con la cumplimentación de los controles de horas, facilitando dichos controles al departamento de Personal, quedando constancia en el sistema informático correspondiente.

Si el personal recibiera alguna formación no organizada por la empresa y que afecte a la calidad de los servicios prestados por COMCAL, tiene la posibilidad de actualizar su currículum presentando al Técnico de RRHH un documento que certifique su asistencia y aprovechamiento de la misma, con el fin de poder actualizar los datos del trabajador.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 6 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

Cuestionario a Jefes y Responsables de cada área:

Estos cuestionarios se realizan a lo largo del año por el Técnico de RRHH con los Jefes y Responsables de cada área, especialmente las áreas operativas, con el fin de relacionar, analizar, evaluar y priorizar las necesidades de formación. Esta información es de gran valor para la realización del plan, ya que recoge las necesidades específicas de cada área.

5.3.3. Elaboración

La elaboración del plan de formación consiste en:

- Definición de las necesidades formativas por parte de cada responsable de departamento
- Descripción y desarrollo de las actividades formativas por cada responsable de departamento
- Colectivos a formar por la Dirección de la empresa
- Nº de personas a formar por cada responsable de departamento
- Nº de horas de formación por colectivo y acción formativa por cada responsable de departamento
- Calendario de formación por cada responsable de departamento
- Coste de las acciones formativas por cada responsable de departamento
- Ajuste de presupuesto y propuesta de formadores por el técnico de RRHH
- Propuesta de calendario de ejecución de las acciones formativas por el Técnico de RRHH
- Priorización de acciones formativas y horas de formación según ajuste presupuestario por los responsables de cada departamento

El Plan de Formación deberá incluir al menos los siguientes puntos:

- Desarrollo de acciones formativas (objetivos, contenido y desarrollo)
- Colectivo afectado
- Nº de personas
- Nº de horas de formación
- Calendario de ejecución aproximado

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 5 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

5.2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Es responsabilidad de la Dirección de Parque mantener activadas las fichas de descripción de funciones de los distintos puestos de trabajo de COMCAL.

En dichas fichas debe aparecer la nomenclatura del puesto, así como las tareas o funciones principales.

Las descripciones de los distintos puestos de trabajo coincide con los grupos profesionales del Convenio Colectivo propio de la empresa y son revisadas en la firma de cada Convenio.

5.3. PLAN DE FORMACIÓN

5.3.1. Definición

El plan de formación es un documento que se elabora conjuntamente entre los distintos departamentos y Recursos Humanos anualmente, en el que se recogen todas las actividades de formación, que posteriormente se convierten en actividades formativas abarcando acciones formativas de tipo gerencial, de perfeccionamiento técnico y de reciclaje (formación mínima para la incorporación al puesto de trabajo), prevención de riesgos laborales e higiene alimentaria.

5.3.2. Detección de necesidades de formación

Para la detección de las necesidades de formación reflejadas en el plan, es necesario seguir el siguiente procedimiento:

Entrevistas de salida:

Estas entrevistas se realizan de manera aleatoria entre los trabajadores que dejan de ejercer su actividad en la empresa. Estas entrevistas son realizadas por el Técnico de RRHH, utilizando un esquema de entrevista semi-estructurada y con el fin de detectar carencias de formación para el desempeño del puesto y una visión global del trabajo realizado.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 4 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

títulos que acrediten dicha formación. Si el aspirante no pudiera acreditar mediante copia dicha información, debe firmar su currículum dando fe de lo expresado en él.

Requisitos de Experiencia Externa previa a la incorporación en la empresa:

Asimismo si el requisito a garantizar fuera la experiencia laboral del candidato en determinados sectores de actividad, se mantendrá en la ficha del trabajador constancia de dicha experiencia mediante certificados de empleo o firma del currículum.

Requisitos de Experiencia Interna en la empresa:

Si el requisito fuera la experiencia previa de trabajo en la propia empresa, quedará como registro de ella la ficha del trabajador en el programa informático que gestiona el área de Personal y Recursos Humanos.

Requisitos de Habilidades y Educación:

El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad debe poseer una serie de habilidades acordes a la actividad que va a desempeñar, demostrable mediante evaluación, así como tener competencias con base en la educación de manera que favorezcan a la calidad del servicio.

Formación de Reciclaje para la incorporación en la empresa:

En el caso en que los trabajadores necesiten un reciclaje previo a la incorporación al puesto de trabajo, se cumplimentarán los controles de presencia en los que conste fecha y horas del reciclaje. Dichos controles de presencia serán entregados en el departamento de Personal que los archivará e informatizará en el programa de nóminas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 3 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento tiene como objeto establecer los criterios y responsabilidades asociados a la determinación de las necesidades de competencia del personal de COMCAL y la satisfacción de las mismas, así como el modo en que se evalúa la eficacia de las acciones formativas.

Este procedimiento será de aplicación a todo el personal de COMCAL que esté vinculado a los procesos de Atención al Cliente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC "Manual de Gestión de Calidad"

4. DEFINICIONES

No proceden.

5. DESARROLLO

5.1. DEFINICIÓN REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN

Cada departamento recoge los requisitos mínimos de formación o de experiencia necesarios para ejercer un determinado puesto de trabajo (ver anexo I).

El cumplimiento de los requisitos mínimos es condición indispensable para desempeñar el trabajo. Los requisitos pueden ser de la siguiente índole:

Requisitos mínimos de Formación:

Si hubiera que garantizar que los requisitos de formación de un aspirante cumplen con los requisitos mínimos requeridos para el puesto al que opta, se mantendrá, por el área de Personal y Recursos Humanos siempre que sea posible, una copia de los

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 2 de 27
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Doc: PGC-62

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE.....	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO.....	3
5.1. DEFINICIÓN REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN.....	3
5.2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	4
5.3. PLAN DE FORMACIÓN.....	5
5.3.1. <i>Definición</i>	5
5.3.2. <i>Detección de necesidades de formación</i>	5
5.3.3. <i>Elaboración</i>	6
5.3.4. <i>Aprobación</i>	6
5.3.5. <i>Modificación del plan</i>	7
5.4. EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN.....	7
5.5. EVALUACIÓN EFICACIA ACCIONES FORMATIVAS	8
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	9
7. ANEXOS.....	9

