



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

P620. Recursos Humanos

Nº revisión: 08

Fecha: diciembre 2011

APROBADO: Dirección

Índice

1. Objeto.

2. Alcance.

3. Responsabilidades.

4. Método operativo.

4.1. Cualificación del personal

4.2. Detección de las necesidades y requerimientos formativos del colectivo.

4.3. Plan de formación

4.4. Ejecución y registro de la formación

Documentación aplicable

P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios

R31 Registro de Formación

Expediente de Personal

Revisión	Fecha	Objeto de la revisión
01	FEB 2005	Redacción Inicial
02	FEB 2007	Revisión
03	JUN 2008	Nueva redacción por integración de varios procedimientos.
04	FEB 2009	Nueva redacción
05	JUN 2009	Nueva redacción por adaptación a ISO 14001.
06	SEP 2009	Modificación apartado 4.2. Eliminación del R59 Cuestionario general de detección de necesidades de formación.
07	NOV 2010	Modificación apartado 4.5. Evaluación de los resultados.
08	DIC 2011	Se elimina el R58 Plan de Formación. Cambio denominación de procedimientos.



1. Objeto.

El objeto del presente procedimiento es definir la cualificación y/o experiencia equiparable que debe aportar cualquier empleado de la empresa para asumir un puesto de trabajo.

Este procedimiento tiene por objeto, asimismo, garantizar que en COVIAR se proporciona y se evalúa la formación, y destacar las acciones encaminadas a la sensibilización, información y comunicación de toda la plantilla de la organización. Asimismo, define la cualificación y/o experiencia equiparable que debe aportar cualquier empleado de la empresa para asumir un puesto de trabajo.

2. Alcance

Este procedimiento se considera extensible a la totalidad de la plantilla que participa en los procesos dentro del alcance del SIG.

3. Responsabilidades

3.1. LA DIRECCIÓN. EL DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

El Director de Recursos Humanos es responsable de definir los requisitos que deben cumplir los empleados de la empresa y la Dirección es responsable de su aprobación.

Desde la Dirección se impulsarán las actuaciones convenientes para detectar las necesidades formativas, garantizando su satisfacción mediante una oferta adecuada y suficiente.

La puesta en marcha, orientación e integración dentro de los objetivos estratégicos y asignación de los recursos necesarios se articulará a través de la Dirección de Recursos Humanos, vehiculado a través del Departamento de Formación, el cual dará respuestas adecuadas, adaptándose a las distintas exigencias de la Empresa y del personal, aplicando criterios de calidad que permitan una mejora constante.

COVIAR establece un **Plan de Formación** en el que están implicados Dirección, personal directivo, mandos intermedios y empleados, orientado al conocimiento del sistema general de gestión de COVIAR, y de las técnicas y procedimientos para cada puesto de trabajo.

El desarrollo de este proceso requiere la colaboración e implicación de los distintos agentes participantes:

3.2. EL DIRECTOR DE FORMACIÓN. EL DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN

Tiene como misión alcanzar la máxima satisfacción de sus clientes internos a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en el **Plan de Formación**, pliego de condiciones para la mejora de competencias.

El Director de Formación es responsable de controlar su cumplimiento.



Sus destinatarios serán los trabajadores que han manifestado, por obligación o por voluntad propia, la necesidad de que en su ámbito se desarrollen o mejoren competencias, para enriquecer el funcionamiento de su área de responsabilidad.

3.3. LOS DELEGADOS, DIRECTORES DE DEPARTAMENTO Y LOS RESPONSABLES DE P.R.L. Y CALIDAD-M.A.

Corresponde a los distintos responsables orgánicos colaborar detectando necesidades, evaluando resultados y facilitando la participación de los alumnos en las acciones formativas programadas.

Es responsabilidad de los Delegados, Directores de Departamento y de los Responsables de PRL y Calidad-M.A. proporcionar al personal de nueva incorporación la formación mínima inicial teórica y práctica que se precise para el desarrollo de su actividad.

Identificarán aquellas actividades relevantes de la organización que requieran del personal que las desempeña una formación específica.

3.4. LOS PROVEEDORES DE FORMACIÓN Y/O EL PROFESORADO

El proveedor de formación y/o el profesorado es pieza básica y fundamental en el éxito de la misma por lo que ha de cuidarse su selección entre empresas y personas con experiencia, con conocimientos y capacidad pedagógica, perteneciente a la comunidad universitaria o profesionales y entidades, pública o privada, de otros ámbitos.

En los casos requeridos por la legislación vigente, deberán acreditar sus certificaciones o habilitaciones.

3.5. LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y SINDICAL

Corresponde a la Representación Legal de los Trabajadores elaborar propuestas y realizar una labor de control. Las organizaciones sindicales y los representantes de los órganos de representación de los empleados poseen un papel activo en la formulación del Plan, aportando sus propuestas, experiencia y perspectiva.

3.6. LOS ALUMNOS

La formación está dirigida a todo el personal de COVIAR. Corresponde a los participantes adoptar un compromiso para sacar el máximo aprovechamiento de la inversión que se realiza.



4. Método operativo

4.1. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

La cualificación del personal exigida para los puestos de trabajo es la siguiente:

Puesto	Educación / Formación Inicial	Formación específica / Experiencia equiparable	Formación complementaria
<i>Personal Directivo, Titulado y Técnico</i>			
Director General	Jefe de Seguridad / Director de Seguridad.	10 años en puesto similar o equivalente en el sector. Dominio de la Ley y Reglamento de Seguridad Privada.	Informática a nivel de usuario.
Director de Operaciones	Jefe de Seguridad.	5 años en puesto similar o equivalente en el sector. Dominio de la Ley y Reglamento de Seguridad Privada.	Informática a nivel de usuario.
Director Técnico	Grado medio o superior en Ingeniería.	3 años de experiencia. Amplios conocimientos de componentes eléctricos y/o electrónicos. Telecomunicaciones.	Informática a nivel de usuario. Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
Director de RR.HH.	Grado medio o superior en Derecho, Relaciones Laborales o Graduado Social.	5 años en la empresa o puesto similar. Dominio de la Legislación laboral.	Informática a nivel de usuario. Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
Jefe de Personal	Grado medio o superior en Derecho, Relaciones Laborales o Graduado Social.	2 años en la empresa o puesto similar. Dominio de la Legislación laboral.	Informática a nivel de usuario. Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
Director de Formación	Grado medio o superior.	2 años en la empresa o puesto similar. Dominio de la Legislación de formación continua.	Informática a nivel de usuario. Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
Director de Administración	Grado medio o superior en Derecho, CC. Económicas, CC. Empresariales, Relaciones Laborales o Graduado Social.	2 años en la empresa o puesto similar. Dominio del Plan General Contable.	Informática a nivel de usuario. Legislación financiera.
Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Grado medio o superior.	2 años en la empresa o puesto similar. Dominio de implantación de las Normas de Calidad ISO:9000, ISO:14001 y SGCs.	Informática a nivel de usuario. Conocimientos de realización de auditorías internas y/o externas.
Jefe de Seguridad	Bachiller superior, FP II o equivalente	Posesión de T.I.P. Jefe de Seguridad y 5 años de experiencia en el sector de la Seguridad Privada.	Amplios conocimientos de la Ley y del Reglamento de Seguridad Privada. Informática a nivel de usuario.
Delegado Provincial- Gerente	Bachiller superior, FP II o equivalente.	Posesión de T.I.P. Jefe de Seguridad, Vigilante de Seguridad Privada y/o Vigilante de Explosivos y 5 años de experiencia en el sector de la Seguridad Privada.	Amplios conocimientos de la Ley y del Reglamento de Seguridad Privada. Informática a nivel de usuario.



Puesto	Educación / Formación Inicial	Formación específica / Experiencia equiparable	Formación complementaria
Titulo de grado superior y titulado de grado medio	Grado medio o superior.	3 años de experiencia en el campo para el que es contratado.	Conocimientos de la Ley y del Reglamento de Seguridad Privada. Informática a nivel de usuario.
Responsable de Prevención de Riesgos Laborales	Grado medio o superior. Técnico Superior en PRL.	2 años en la empresa o puesto similar. Dominio de implantación de la Ley de Prevención de Riesgos.	Amplios conocimientos de la Ley y del Reglamento de Seguridad Privada. Informática a nivel de usuario.
Responsable de Seguridad (LOPD)	Grado medio o superior	2 años en la empresa o puesto similar. Dominio de la LOPD	Informática a nivel de usuario. LOPD.
<i>Personal Administrativo, técnico de oficina y ventas:</i>			
Jefe de Primera	Grado medio o superior	5 años de experiencia en Departamentos de administración.	Amplios conocimientos en facturación y contabilidad. Informática a nivel de usuario.
Jefe de Segunda	Grado medio	3 años de experiencia en Departamentos de administración.	Amplios conocimientos en facturación y contabilidad. Informática a nivel de usuario.
Oficial de Primera	Bachiller superior, FP II o equivalente	3 años de experiencia en Departamentos de administración.	Informática a nivel de usuario.
Oficial de Segunda	Bachiller superior, FP II o equivalente	2 años de experiencia en Departamentos de administración dentro de la empresa.	Informática a nivel de usuario.
Auxiliar	FP I, FP II o equivalente	2 años de experiencia en Departamentos de administración.	Informática a nivel de usuario.
Técnico de Formación	Bachiller superior, FP II o equivalente	2 años de experiencia en Formación.	Habilitaciones requeridas (PRL, Seguridad Privada, etc.)
<i>Personal de ventas</i>			
Técnico Comercial	FP I, FP II o equivalente	2 años de experiencia en Ventas (captación, mantenimiento).	Informática a nivel usuario. Conocimientos de la Ley y el Reglamento de Seguridad Privada.
<i>Personal de Mandos Intermedios</i>			
Jefe de Servicios	FP I, FP II o equivalente	Posesión de T.I.P. Jefe de Seguridad, Vigilante de Seguridad Privada y/o Vigilante de Explosivos y 3 años de experiencia en el sector de la Seguridad Privada.	Amplios conocimientos de la Ley y del Reglamento de Seguridad Privada. Informática a nivel usuario.
Inspector	FP I, FP II o equivalente	Posesión de T.I.P. Jefe de Seguridad, Vigilante de Seguridad Privada y/o Vigilante de Explosivos y 2 años de experiencia en el sector de la Seguridad Privada con personal a su cargo.	Informática a nivel usuario.



Puesto	Educación / Formación Inicial	Formación específica / Experiencia equiparable	Formación complementaria
Supervisor de C.R.A.	FP I, FP II o equivalente	2 años de experiencia en trabajos con personal a su cargo.	Informática a nivel de usuario.
<i>Personal Operativo</i>			
Vigilante de Seguridad	E.S.O. o equivalente	T.I.P. Vigilante de Seguridad en vigor.	Carné de conducir (si se requiere para el servicio)
Vigilante de Explosivos	E.S.O. o equivalente	T.I.P. Vigilante de Seguridad y Vigilante de Explosivos en vigor.	Carné de conducir (si se requiere para el servicio)
Operador de Central Receptora de Alarmas	E.S.O. o equivalente	Experiencia laboral de 2 años	Informática a nivel de usuario.
<i>Personal de Seguridad Mecánico-Eléctrica</i>			
Oficial de primera Mecánico-Eléctrica	FP II o equivalente	4 años de experiencia en la instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad.	Amplios conocimientos en material técnico relacionado con los sistemas de seguridad.
Oficial de segunda Mecánico-Eléctrica	FP I, FP II o equivalente	2 años de experiencia en la instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad.	Conocimientos en material técnico relacionado con los sistemas de seguridad.
Oficial de tercera Mecánico-Eléctrica	FPI o equivalente	2 años de experiencia en la instalación y mantenimiento de sistemas eléctricos y electrónicos.	Conocimientos en material técnico.
Especialista	FP I o equivalente	Formación área eléctrica o electrónica.	

4.2. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS FORMATIVOS.

La necesidad es el vacío que se encuentra entre la actividad laboral y lo que sería deseable, y que se puede salvar con acciones de formación teniendo en cuenta que la oferta formativa debe ajustarse a estos criterios:

- Ha de ser la respuesta a un conjunto de necesidades detectadas.
- Ha de estar vinculada a la consecución de los objetivos de la Empresa.
- Ha de estar directamente relacionada con el puesto de trabajo.
- Debe responder a las aspiraciones de desarrollo personal y profesional de los individuos.

Las necesidades de formación podrán venir establecidas por la legislación vigente y ser detectadas por los propios trabajadores, departamento de Recursos Humanos, departamento de Formación, Dirección y resto de responsables de departamento o delegación.

Para poder desarrollar un plan de formación adecuado, ordenado y estructurado, capaz de dar respuesta a las demandas formativas, se hace imprescindible conocer previamente las necesidades de formación del personal a que se dirige, lo cual se formula con carácter anual a través de petición escrita del Director de Formación.

La petición se remite a los responsables de los Departamentos, Delegaciones y Representantes Legales de los Trabajadores para su conocimiento, difusión y colocación en el tablón de anuncios correspondiente, solicitando difusión especialmente a los trabajadores que



COVIAR

Central
Autovía de Logroño, Km. 7,600
Pol. Ind. Europa II, nave II
50011 Zaragoza (Zaragoza)
Tel.: 976 331 931
Fax: 976 531 916
www.coviar.com

prestan servicios en las dependencias de los clientes (vigilantes, escoltas, operadores CRA, etc.).

Se da como plazo para la solicitud de cursos al Departamento de Formación hasta el día 28 de febrero del ejercicio siguiente, facilitando la cumplimentación y envío de las mismas por correo interno, correo convencional, correo electrónico dirigido a formacion@coviar.com o por fax.

No obstante lo anterior, una vez finalizado el plazo establecido, las vías de comunicación permanecen activas con carácter permanente hacia el Departamento de Formación, al objeto de poder recoger las propuestas e iniciativas que, en materia de formación, puedan aportarse a posteriori por los interesados durante todo el año.





4.3. PLAN DE FORMACIÓN.

El Director de Formación, junto con la Dirección de Recursos Humanos, elabora el **Plan de Formación**. Este plan se elabora con los requisitos marcados por la normativa vigente y la información obtenida de la revisión del SIG a partir de los resultados obtenidos en la fase anterior (Detección de las necesidades y requerimientos formativos).

A la hora de elaborar el plan se tiene en cuenta:

- La importancia del conocimiento de la Política del SIG y resto de requisitos del Sistema por parte de todos los empleados de COVIAR SEGURIDAD.
- Los impactos significativos, actuales o potenciales de las actividades.
- Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento especificados.
- Puestos de trabajo con mayores necesidades formativas.

El **Plan de Formación**, de periodicidad anual (1 de marzo a 28 de febrero) contendrá los siguientes niveles de concreción de objetivos (o en su defecto, los estipulados por la normativa vigente):

1. Introducción y fundamentación.
2. Definición de las necesidades de formación.
 - 2.1. Objetivos prioritarios, generales y específicos.
 - 2.2. Necesidades inmediatas y necesidades estratégicas.
 - 2.3. Detección de necesidades de formación.
 - 2.4. Resultados de la evaluación de necesidades del personal operativo.
 - 2.5. Resultados de la evaluación de necesidades del personal no operativo.
 - 2.6. Conclusiones.
3. Normativa y legislación
4. Resumen de las acciones formativas desarrolladas en el ejercicio anterior.
 - 4.1. Indicadores de formación realizada en el ejercicio anterior
 - 4.2. Formación realizada ejercicio anterior: datos generales
 - 4.3. Formación realizada ejercicio anterior: detalle
 - 4.4. Formación ejercicio anterior: encuestas de satisfacción
5. Plan de Formación
 - 5.1. Introducción
 - 5.2. Elementos del Plan de Formación
 - 5.3. Relación de acciones formativas a desarrollar (personal nueva incorp.).
 - 5.4. Relación de acciones formativas a desarrollar (todo el personal).
 - 5.5. Relación de acciones formativas a desarrollar (personal operativo).
 - 5.6. Relación de acciones formativas a desarrollar (personal no operativo).
 - 5.7. Acciones de Formación correspondientes a Planes de otras entidades.
 - 5.8. Miniplanes formativos propiciados desde una unidad.
 - 5.9. Calendario previsto de ejecución.
 - 5.10. Condiciones específicas de participación en los cursos.



4.4. EJECUCIÓN Y REGISTRO DE LA FORMACIÓN

Dada la amplitud y complejidad de este ámbito, la planificación y ejecución de este apartado se realizará siguiendo los mismos parámetros establecidos para la actividad de formación, según el procedimiento **P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios**.

Hasta el 31/12/2006, el registro de formación se acumula en el aplicativo de nómina del Departamento de Recursos Humanos. Desde el 01/01/2007, el **R31 Registro de Formación** se custodia en el Departamento de Formación. Un resumen del mismo se puede facilitar al Departamento de Recursos Humanos para su inclusión, cuando proceda, en el expediente de cada trabajador.

Los proveedores de formación, en los casos que se realice formación externa, facilitarán la evidencia documental suficiente, quedando custodiada como registro histórico por el Departamento de Formación. La evidencia documental de la formación interna se unirá a los registros antes mencionados.

4.5. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se entiende por evaluación de los resultados la verificación de los resultados previstos en la planificación, los logros decididos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y los resultados no contemplados en un primer momento, pero que han aparecido como consecuencia del programa.

A estos efectos, y en función de las características del curso, se pueden evaluar los resultados desde alguno de los siguientes ámbitos:

- Evaluación por el propio interesado (satisfacción con contenidos, métodos empleados, calidad de los profesores, condiciones de desarrollo y utilidad de los aprendizajes obtenidos)
 - Para evaluar la eficacia de las acciones formativas, los receptores de la formación cumplimentan una encuesta post-formación, documento que se puede corresponder al modelo de Formación Continua facilitado por Fundación Tripartita. Los resultados obtenidos en la misma, junto con los previstos al inicio y el seguimiento llevado a cabo por el Departamento de Formación, se comparan y se valoran dejando constancia de la efectividad y eficacia en el Departamento de Formación.
- Evaluación de los conocimientos y habilidades adquiridos en la formación.
 - Cuando sea necesario, mediante pruebas de conocimiento o situaciones de prueba.
- Evaluación del desempeño en el puesto de trabajo (transferencia al puesto de trabajo):
 - De difícil aplicación para el personal operativo, al prestar los servicios en el domicilio del cliente.
 - Retorno de inversión: Impacto, coste económico y rentabilidad.



4.6. FORMACIÓN E INFORMACIÓN DEL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN.

Se contempla en el **R58 Plan de Formación**.

4.7. EVALUACIÓN DEL PROFESORADO

La evaluación del profesorado se realizará siguiendo los mismos parámetros establecidos en el procedimiento **P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones** y en el apartado 4.5 de este mismo procedimiento.

Medioambiente (Control operacional): Control de Consumos. Gestión de residuos.

Se identifica(n) el/los aspecto(s): Consumo de papel. Consumo de agua. Consumo de electricidad.

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**