




4.20 Gestión de Personal No Académico Ed-2



Objetivo y Finalidad:	Planificar las necesidades de recursos humanos, establecer los criterios para la selección y contratación de personal no Académico de la Escuela. Definir la atención, el seguimiento y la evaluación que se hace de este personal no Académico. Asimismo se define la formación del personal, sus competencias y beneficios y las vías de comunicación existentes entre ellos.	
Ámbito de aplicación:	Áreas comunes a la Escuela y áreas operativas o de gestión en las áreas académicas que corresponda	
Implicados:	Dirección General Dirección de Recursos Humanos Responsable de área Director de Campus Personal no Académico de ESIC Unidad de Calidad	
Responsable del proceso:	Secretario General	
Otros documentos pertinentes:	Manual de RRHH No Académico Manual de Calidad 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 4.20.10 Evaluación del Desempeño de Actividades de Gestión	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Cuestionario de necesidades de formación Plan de Formación Cuestionarios de valoración de los cursos Certificados de aprovechamiento./diplomas Informe de Evaluación de la Eficacia de la Formación Fichas individuales de formación CV Perfiles de los puestos Formato de Contratación, cese o modificación de funciones o actividades Informe anual de actividad del área Evaluación Individual del Desempeño	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad 	Secretario General 	Director General ESIC 
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

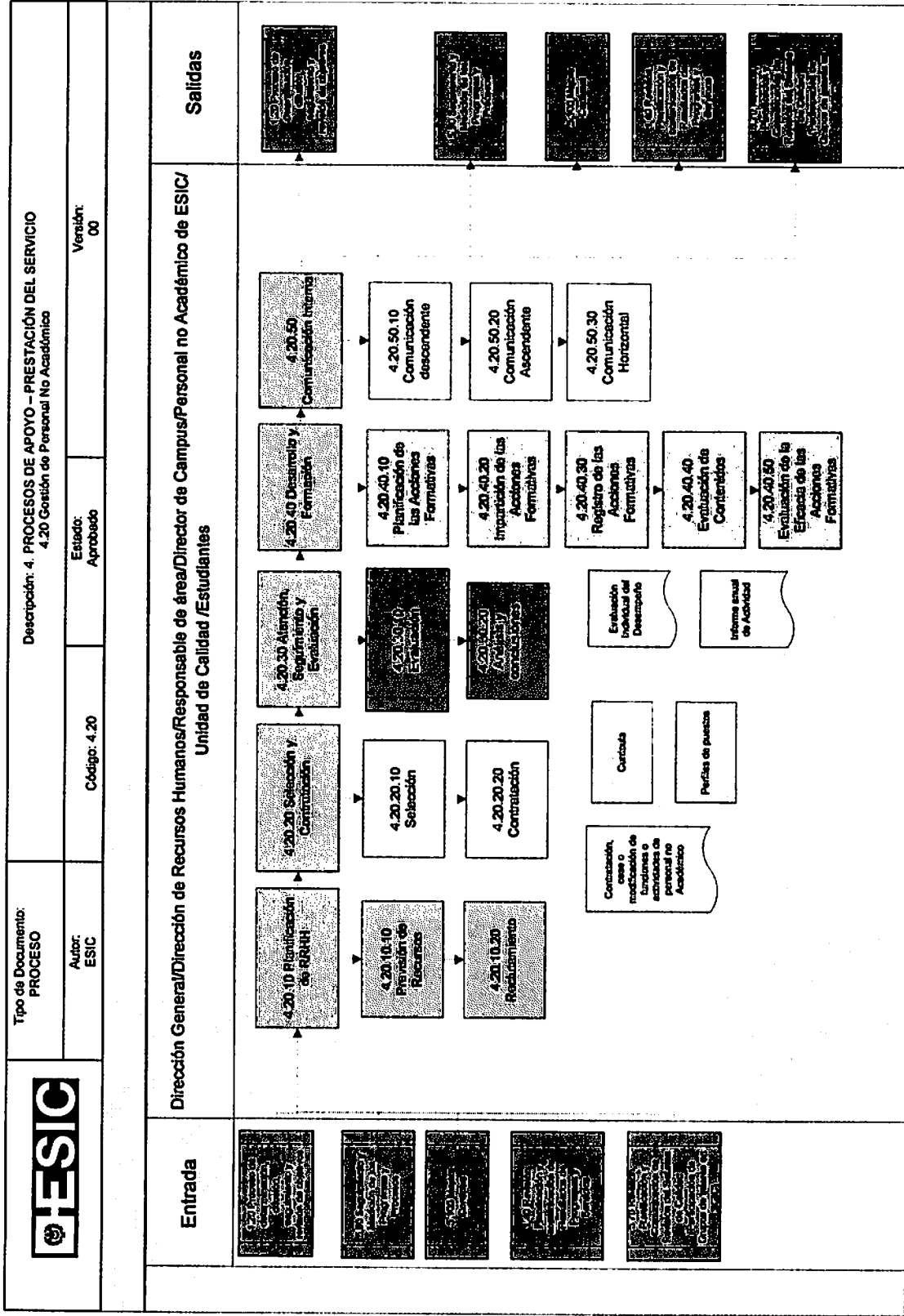
4.20 Gestión de Personal No Académico Ed-2



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Profesores• Personal de Gestión• Sociedad en general	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Dirección General	Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos
Normativa Interna y Externa:	Manual de RRHH No Académico Manual de Calidad
Fecha de Interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº de procesos activos en un año Porcentaje de incremento anual de plantillas

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: GESTIÓN DE PERSONAL NO ACADÉMICO	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 Septiembre 2008	Edición de Partida
1/ 2 Noviembre 2009	<p>Se añade el procedimiento para la evaluación del desempeño de la actividad del personal a nivel individual y del área, y se referencian formatos específicos para dichas evaluaciones. (4.20.30.10).</p> <p>Se periodifica las actividades de evaluación, análisis y conclusiones (4.20.30.20)</p> <p>Se añade en la actividad de análisis y conclusiones la comunicación de las decisiones adoptadas por parte de la dirección general con respecto a los informes anuales de actividad. (4.20.30.20)</p> <p>Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100</p>
2/ 24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS

4.20 Gestión de Personal No Académico Ed- 2



4.20.10 Planificación de RRHH

4.20.10.10 Previsión de Recursos humanos

Teniendo definidos los objetivos a cubrir, según procedimiento 1.20 **Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos**, se planifican los recursos humanos necesarios. Estos recursos se analizan anualmente en el periodo de Evaluación del personal.

La previsión de necesidades de personal no académico en cada área, será efectuada por el Responsable de área correspondiente. Cualquier propuesta de alta, cese o modificación de los recursos actuales será solicitada por el Responsable del área o Director de Campus al Secretario General para su revisión y aprobación.

Cualquier propuesta deberá tramitarse a través del formato **“Contratación, cese o modificación de funciones o actividades de personal no académico”**.

El periodo recomendado para las variaciones de personal en el área deberán ser tramitadas en el mes de junio, junto a las Evaluaciones del Desempeño Individuales, salvo las variaciones que sean necesarias de forma puntual el resto del año.

4.20.10.20 Reclutamiento

Para el reclutamiento de posibles candidatos a cubrir puestos no académico, es política de la Escuela, recurrir según el perfil del puesto a personas vinculadas a la Escuela (antiguos alumnos, personal colaborador etc..).

4.20.20 Selección y Contratación de personal:

4.20.20.10 Selección y Contratación

La selección de personal no académico, bajo propuesta de la Dirección de Área siguiendo el **“Contratación, cese o modificación de funciones o actividades de personal no académico”**, es responsabilidad exclusiva de la Dirección General teniendo en cuenta siempre los perfiles de la Escuela para cada puesto. La contratación se realizará preferiblemente en el mes de julio / septiembre.

4.20.30 Atención, Seguimiento y Evaluación

El personal no académico, recibe atención en cualquier necesidad que pueda surgirle en su actividad desde la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección General, Directores de Campus y la Unidad de Calidad de la Escuela.

4.20.30.10 Evaluación del Desempeño

Para la Evaluación individual del desempeño de la actividad (docente y/o gestión) se procederá según procedimiento 4.20.30.10 Evaluación del Desempeño y formato **“Evaluación Individual del Desempeño”** (Periodo de evaluación individual junio).

El Responsable de área, deberá elaborar un **informe anual de actividad del Área (según Formato establecido “Informe Anual de Actividad del Área”)**, posterior a las evaluaciones individuales (*periodo de entrega del informe primera quincena de julio*) diferenciándolo por puestos, donde se recoja (individuales y de área):

- **Grado de Cumplimiento de los objetivos** que habían sido marcadas para ese año.
- **Reconocimientos** (Felicitaciones, Sugerencias y Quejas) recogidos por la Unidad de Calidad.
- **Grados de Satisfacción alcanzados** en las valoraciones de los alumnos en los Cuestionarios de Satisfacción, realizados desde la Unidad de Calidad.
- **Objetivos propuestos** para el siguiente año.

4.20. 30. 20, Análisis y Conclusiones

La Dirección General, revisará los informes entregados por los responsables de cada área y aprobará las propuestas que considere oportunas. (Periodo de valoración primera quincena de septiembre)

Las decisiones tomadas por la Dirección General (denegadas o aceptadas) serán comunicadas a los afectados a través de los Directores del Área correspondiente. (Periodo de comunicación segunda quincena de septiembre)

4.20.40 Desarrollo y Formación

4.20.40.10 Planificación de las Acciones Formativas

Las necesidades de formación son determinadas, según proceda, por el Responsable de cada área o por los Directores de Campus entregando al personal no académico el **cuestionario de necesidades de formación**.

En este cuestionario el personal detallará información sobre:

- En qué áreas sienten que les convendría recibir formación
- Cuáles son las áreas de mayor prioridad personal
- En qué áreas se sienten capacitados para ofrecer sesiones de formación

Asimismo, el Responsable de área o los Directores de Campus utilizarán como base para obtener necesidades de formación para el personal, la información obtenida de cuestionarios de valoración de los cursos cumplimentados por el personal asistente a dichos cursos.

Con base en la información obtenida de los cuestionarios de necesidades de formación se elaborará el **Plan de Formación para personal no docente** por cada área/departamento/campus. Es elaborado y revisado por el Director o Responsable del área/departamento/campus correspondiente y aprobado por el Director de RRHH.

4.20. 40.20 Impartición de las Acciones Formativas

En ESIC consideramos, entre otras, como acciones formativas las siguientes: cursos impartidos por entidades externas, asistencias a congresos o conferencias de formación en cualquier ámbito del sector empresarial, autoformación y formación interna.

En caso de que la formación fuera impartida por una entidad externa, la empresa o formador deberá (en caso de que sea posible) facilitar **certificados de aprovechamiento**.

4.20.40.30 Registro de las Acciones Formativas

4.20 Gestión de Personal No Académico Ed- 2



Todo el personal registrará los cursos realizados (incluyendo los relativos al Sistema de gestión de la Calidad), actualizando las **Fichas Individuales de Formación** y archivando los diplomas o documentación acreditativa de haber recibido el curso.

4.20.40.40 Evaluación De Contenidos

Se diferencian dos casos:

- **Formación impartida por entidad externa:** Una vez el personal haya recibido la actividad formativa, el Responsable de área o el Director del campus entrega un cuestionario de valoración a los alumnos con la intención de conocer si ha cumplido las expectativas para valorar futuras participaciones.
- **Formación interna:** Al terminar cada sesión de formación el personal administrativo reparte un cuestionario de valoración a los alumnos. Una vez cumplimentados, estos cuestionarios son entregados por el personal administrativo al Responsable de área o al Director del campus, según proceda. Con base en esta información el Director Académico del área o el Director del campus comunica a los profesores los resultados para que, si procede, actualicen y modifiquen los contenidos con el fin de mejorar la formación ofrecida.

4.20 40.50 Evaluación de la eficacia de las Acciones Formativas

Salvo en el caso de que una acción formativa lleve implícita la evaluación de la eficacia a través de una prueba objetiva (examen, presentaciones, trabajos), esta evaluación la realizará, siempre que sea posible, la función jerárquicamente superior a la que ha recibido dicha acción.

En caso de que no sea posible, será la propia persona que ha recibido la acción formativa la encargada de proceder a la evaluación de su eficacia.

Dicha evaluación quedará registrada en el **Informe de Evaluación de la Eficacia de la Formación**.

La evaluación podrá efectuarse hasta un año después de la realización de la acción formativa.

En caso de que la acción formativa tomada no sea eficaz, el Director del área académica correspondiente o el Director del campus analizarán las posibles causas y, si procede, tomará una acción correctiva.

4.20.50 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación se desarrolla a través de los diferentes medios de comunicación: tablón, buzón de sugerencias, correo electrónico, reunión, teléfono, correo ordinario, etc. En función del tipo de comunicación, descendente, ascendente u horizontal se utilizan unos u otros.

4.20.50.10 Comunicación descendente:

- **E-mails:** para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.
- **Teléfono:** para comunicar información de forma inmediata
- **Reuniones:**
 - i. Informales
 - ii. Reuniones de área
- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

4.20.50.20 Ascendente.

E-mails: para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.

- **Buzón sugerencias:** el personal tienen oportunidad de presentar reconocimientos o sugerencias mediante buzón. Puede hacerse de forma anónima o firmada si desean una respuesta. El buzón se revisa y se vacía semanalmente.
- **Teléfono:** información urgente o que requiere solución inmediata.
- **Recepción:** puesto que el personal de recepción no se desplaza, pueden dejarse mensajes allí si el caso no es urgente.
- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

4.20.5.30 Horizontal.

- **Teléfono:** para comunicar información urgente o que requiera acción inmediata.
- **E mail:** para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.
- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito