1. OBJETO

Este procedimiento establece las directrices sobre la gestión de la competencia y formación de los recursos humanos así como la implicación y sensibilización de los mismos con la calidad y el medio ambiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los miembros de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medioambientales del Ayuntamiento y de Chiclana Natural S.A.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- UNE-EN-ISO 14001
- UNE-EN-ISO 9001
- Manual Integrado del Ayuntamiento y de Chiclana Natural, S.A.

10	**Actualización nueva norma.**	**06/03/17**	**REVISADO**	**APROBADO**
9	**Actualización completa.**	**14/03/14**		
8	**Modificación I-FOM-05-01.**	**03/05/13**		
7	**Modificación I-FOM-05-01.**	**07/06/12**		
6	**Modificación I-FOM-05-01 y actualización 0I-FOM-05-03.**	**27/05/11**		
5	**Adaptación requisitos norma UNE-EN-ISO 9001:2008.**	**06/11/09**		
4	**Referencia a manuales de att. Público y acogida.**	**01/10/07**		
3	**Inclusión del flujograma del procedimiento.**	**28/10/06**		
2	**Figura del Técnico de Infraestructura de Playas.**	**31/08/06**		
1	**Modificaciones a ISO 14001:2004 y proceso recertificación de ISO 9001:2000.**	**23/03/06**		
Nº	**REVISIONES**	**Fecha:**	**Fecha: 06/03/17**	**Fecha: 06/03/17**

4. ANEXOS

ANEXO I: I-FOM-05-01 Ficha de Competencia

ANEXO II: I-FOM-05-02 Tabla Competencias-Puesto

ANEXO III: I-FOM-05-03 Plan General de Formación

ANEXO IV: I-FOM-05-04 Lista de asistencia-formación

5. DESCRIPCIÓN

Existen dos modalidades de plantilla en nuestros sistemas:

a) Personal Ayuntamiento
b) Personal Chiclana Natural S.A.

Para ambos casos se cumplen los siguientes requisitos organizativos:

5.1.- Competencia y perfil profesional

Todo el personal del Ayuntamiento implicado en el Sistema Integrado y el de Chiclana Natural, S.A. dispone de los conocimientos, habilidades y experiencia que los capacitan para el desempeño de sus actividades.

Esta competencia queda debidamente acreditada en los curriculums disponibles en el Sistema o en el Departamento de Personal, o bien mediante la utilización del modelo "Ficha de competencia profesional" (modelo del Sistema de Gestión de la Calidad), como evidencia documental de la capacitación de todos y cada uno de los miembros de los sistemas en relación a las ocupaciones y actividades que desarrollan.

Cada miembro del sistema cumplimenta su currículum o bien utiliza la "Ficha de competencia profesional" (Anexo I). Los sistemas mantienen un archivo de dichas fichas de forma independiente.

Corresponde a cada trabajador mantener informado tanto al Coordinador del Sistema como al Área de Recursos Humanos del Departamento de Servicios Generales respecto a los nuevos ciclos y acciones de formación que desarrolle o tenga previsto desarrollar.

Con objeto de que cada uno de los puestos de trabajo que, directamente, dependen de la organización se encuentre cubierto con una persona cuyo perfil sea idóneo desde el punto de vista del Sistema, el Director de cada Departamento auxiliado por el Coordinador, determinará los requisitos precisos para todos y cada uno de los puestos de trabajo implicados en el mismo. Para ello, utilizará el I-FOM-05-02 "Tabla de competencias-puesto" (anexo II), actualizándola cuando sea necesario.

5.2.- Formación y toma de conciencia

a) Identificación de las necesidades de formación.

En general, son necesarias actividades de formación y sensibilización cuando:

- El personal implicado en una actividad o servicio tiene una formación previa considerada insuficiente o previsiblemente mejorable, o es personal de nueva incorporación.

- Se producen cambios en los procedimientos y técnicas de trabajo, en la organización o en el Sistema que afecten a las actividades a realizar.

- Se imponen requisitos legales sobre el personal o sobre la actividad o servicio incluido en el sistema.

- Se han detectado nuevos aspectos medioambientales significativos o no.

- Se desee garantizar que las actividades que comporten cierto riesgo para el personal, o bien sean insalubres, se efectúan cumpliendo una sistemática de normas de seguridad e higiene que debe ser conocida por todos los implicados en los procesos.

- Se analicen las deficiencias detectadas en el correcto funcionamiento del Sistema durante el período anterior, tanto en lo referente a registro y documentación como en lo referente a su mantenimiento y buenas prácticas.

- Cuando se han tenido en cuenta las sugerencias proporcionadas por el personal involucrado en el Sistema, además de la evaluación de la eficacia del Plan Anual de Formación del período anterior.

Anualmente, durante el último trimestre, la Dirección del Sistema, auxiliada por el Coordinador y la Directora del Departamento de Servicios Generales, Área Recursos Humanos, determinará las necesidades de formación del personal involucrado, indicando al menos:

- Cuál es el campo en el que se requiere formación.
- Cuántos y cuáles son los departamentos, áreas y empleados a incluir en dicha formación.
- Nivel de formación (nº de horas) necesario para el personal incluido.
- Urgencia de desarrollo de la acción formativa.

Periódicamente, cada responsable de departamento/área detectará las necesidades de formación de su ámbito de responsabilidad, comunicándoselas al Coordinador del Sistema, a la Dirección del mismo y al Área de Recursos Humanos para que se decida al respecto.

b) Convocatoria y planificación de la formación.

En base a la información obtenida y a las necesidades de formación identificadas, el Coordinador del Sistema y el Área de Recursos Humanos registra la información sobre distintos cursos, seminarios y conferencias, elaborando un Plan de General de Formación con una periodicidad mínima de un año incluido en el formato I-FOM-05-03 "Plan General de Formación" (anexo III), que irá identificado con el año en curso.

El Plan afecta a personal del Ayuntamiento y de Chiclana Natural, cursándose consulta a los mandos responsables del departamento/área/delegación implicados, al objeto de solicitar su confirmación para su participación en las acciones formativas. Una vez examinado dicho Plan por el Director del Sistema, y en base a los recursos de los que disponga la organización para este fin, se consensúa el mismo con los departamentos implicados y el Director Gerente de Chiclana Natural.

El programa de formación se desarrollará mediante los medios (cursos, seminarios, coloquios, enseñanzas, prácticas e instrucción en trabajo) que se consideren oportunos, tanto externos como internos para el adecuado mantenimiento y capacitación del personal.

c) Ejecución de la formación.

En la ejecución de la formación planificada, ésta puede ser impartida a nivel interno o bien por una empresa u organismo externo.

Todos los ciclos de formación y cursos que reciban los miembros de cada Sistema deberán quedar acreditados con el correspondiente certificado de asistencia, en caso contrario, el responsable del Área de Recursos Humanos solicitará estos últimos al organismo o entidad encargada de impartir dicha formación. Aquellos cursos que sean desarrollados en las instalaciones del Ayuntamiento o de Chiclana Natural, quedarán además registrados mediante la cumplimentación del formato I-FOM-05-04: "Lista de asistencia-formación" (anexo IV), donde firmarán y adjuntarán sus datos los asistentes a cada sesión formativa.

Con el objeto de informar, adiestrar y mantener sensibilizados a todos los miembros del Sistema sobre el mismo y su mantenimiento, el Coordinador del Sistema convocará periódicamente los ciclos de formación que considere adecuados. Estos ciclos quedan registrados mediante la cumplimentación del registro I-FOM-05-04: "Lista de asistencia-formación".

Como proceso final de seguimiento de las acciones formativas desarrolladas en cada período, Gestión de Calidad incluirá entre la información de entrada para la Revisión del Sistema por Dirección un informe y análisis del grado de consecución de las competencias perseguidas por cada acción formativa desarrollada. Estas competencias pueden ser:

a) Adquisición y aplicación de conocimientos técnicos perseguidos.
b) Desarrollo de una habilidad psico-motriz respecto al manejo de una máquina, un software o desarrollo de una metodología de trabajo.
c) Demostración de una actitud profesional o técnica específica.

Para sensibilizar al personal de la organización en prácticas de carácter ambiental, periódicamente, se convocan seminarios en los cuales se abordan aquellos aspectos o elementos del Sistema incluidos en planes de mejora y circunstancias cambiantes, además de aquellos requisitos relativos a la preparación y a la respuesta ante emergencias.

Se desarrollará información al personal en relación a las labores más críticas que éste desempeña en el Sistema, suministrando a cada uno de ellos el Manual Integrado donde se detallan las instrucciones ambientales relacionadas con su cometido.

Todos los departamentos o áreas incluidos en el SGMA disponen de un breve Manual de Acogida donde se describen las repercusiones ambientales que tienen las actividades que se desarrollan en el ámbito del SGMA.

Dicho Manual se entregará a todo el personal que se incorpore al SGMA y a las empresas subcontratadas y concesionarias.

El Manual será revisado y actualizado periódicamente en función de las necesidades por la administración del Sistema y los Técnicos de los servicios afectados según proceda.

d) Sensibilización.

Chiclana Natural, S.A., consciente de la importancia del desempeño de cada miembro del Sistema respecto a la prestación del servicio y al cumplimiento de los requisitos entrega a todo el personal de nueva incorporación una serie de documentación básica incluida en el protocolo de bienvenida que se materializa en los siguientes manuales o documentos informativos:

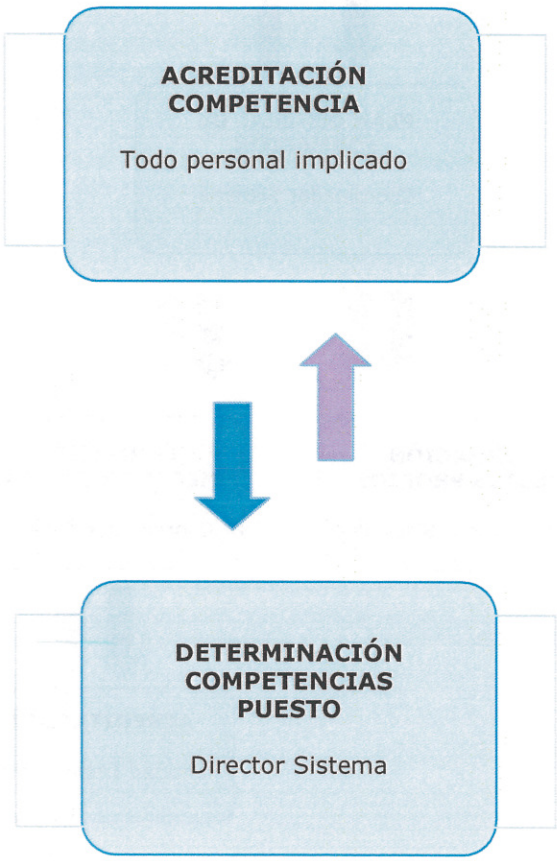
a) Manual de bienvenida.
b) Manual de Atención al Público.
c) Manual de Seguridad y Salud.
d) Manual básico de Reciclaje.
e) Manual de Atención Telefónica para personal de oficina.

6. RESPONSABILIDADES

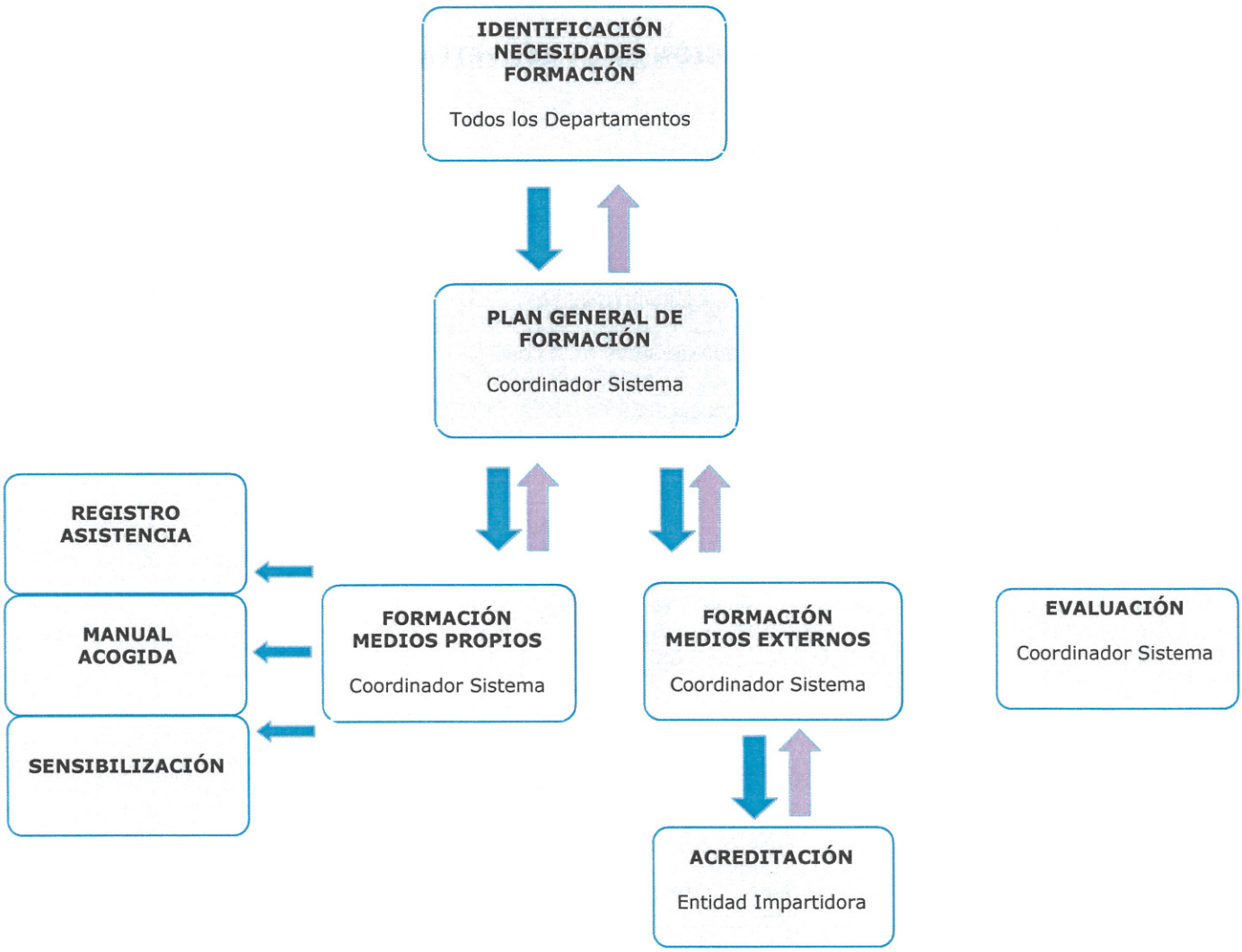
Las responsabilidades de cada miembro de los sistemas están definidas en el manual integrado en el Anexo "Funciones y Responsabilidades del Sistema Integrado".

7. FLUJOGRAMA

DETERMINACIÓN DE LA COMPETENCIA



FORMACIÓN



8. DITRIBUCIÓN Y ARCHIVO

La distribución y archivo están definidos en el Anexo V del PGI-01 "Control de la Documentación y de los Registros".

ANEXO I

FICHA DE COMPETENCIA (Datos)

I-FOM-05-01 REV 04

DATOS PERSONALES

Fecha última actualización: I-FOM-05-01 REV 04

Nombre y Apellidos	Fecha Nacimiento	D.N.I.-:	Puesto que ocupa		
Dirección	Teléfono Contacto	Móvil	Categoría	Departamento	Fecha incorporación

DATOS ACADÉMICOS

TITULACIÓN ACADÉMICA	▸ ▸
TITULACIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO	▸ ▸ ▸
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	▸ ▸

EXPERIENCIA PROFESIONAL

EXPERIENCIA PROFESIONAL ANTES DE CHICLANA NATURAL, S.A.	▸ ▸ ▸
PRÁCTICAS DE EMPRESA	▸

CONOCIMIENTOS DE INFORMÁTICA

▸
▸

OTROS CONOCIMIENTOS/DATOS DE INTERÉS PARA LAS ACTIVIDADES DE CHICLANA NATURAL,S.A.

▸
▸

A cumplimentar sólo en caso de personal operario

	Talla
Camisa	
Pantalón	
Calzado	

ANEXO I

FICHA DE COMPETENCIA (Formación)

I-FOM-05-01 REV 04

FORMACION ACREDITADA ANTERIOR

Nombre	Tipo	Certifica	Horas	Mes	Año	Eficacia de la Formación	Fecha de valoración	Responsable valorar eficacia

FORMACION RECIBIDA EN CHICLANA NATURAL,S.A

Nombre	Tipo	Certifica	Horas	Mes	Año	Eficacia de la Formación	Fecha de valoración	Responsable valorar eficacia

C ► Curso CG► Congreso
J ► Jornada
S ► Seminario
T ► Taller
FI ► Formación Interna: no es necesario llevar a cabo el proceso de recopilación de documentación

Nota: La incursión de la información sobre la eficacia de la formación se realizó a partir de la observación hallada tras la Auditoría Externa de julio de 2010.
Nota: La incursión de la información sobre la fecha de la valoración se realizó a partir de la observación hallada tras la Auditoría Interna de junio de 2012.
Nota: La incursión del tipo de formación FI se realizó a partir de la no conformidad preventiva realizada por nuestro Departamento de Sistemas en noviembre

ANEXO II

Chiclana Natural S.A.
I-FOM 05-02 Rev.01

LISTADO DE PUESTOS SEGÚN ORGANIGRAMA DE CHICLANA NATURAL S.A.

PUESTO SEGÚN ORGANIGRAMA	TITULACIÓN MÍNIMA	FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	OTROS REQUISITOS

Nota: Los campos "Titulación mínima" y "Formación/experiencia mínima" no son excluyentes. Debe cumplirse al menos uno de los dos requisitos, exceptuando los tres primeros puestos.

Rafael J. Gallo Fernández
Director Gerente

ANEXO III
PLAN GENERAL DE FORMACIÓN

I-FOM-05-03 REV: 01

Chiclana Natural S.A. — **PLAN DE FORMACIÓN 20../20..** — Fecha actualización: 16/01/2014

Tipo	Código	MATERIA (acción formativa propuesta)	PERSONAL (1)	FECHA (aconsejable para inicio)	FORMACIÓN INTERNA o EXTERNA	MEDIOS PROPIOS (2)	LUGAR DE IMPARTICIÓN	INSTITUCIÓN(ES) EXTERNA(S) PROPUESTA(S)	DURACIÓN ESTIMADA (en horas)	COSTE ESTIMADO	BONIFICACIÓN
FORMACIÓN COMÚN PARA TODO EL PERSONAL DE CHICLANA NATURAL S.A.											
DEPARTAMENTO DE AGUA											
DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE											
DEPARTAMENTO DE CLIENTES											
DEPARTAMENTO ECONÓMICO											
DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES											
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS											
DIRECCIÓN											

ANEXO IV

LISTA DE ASISTENCIA-FORMACIÓN

I-FOM-05-04 REV: 04

Fecha: _____ *Lugar:* _____

CURSO: _____

Actividad Formativa: _____

Impartida Por: _____ *Duración:* _____

Documentación que se entrega: _____

_____

RELACION DE ASISTENTES

NOMBRE Y APELLIDOS	*DNI*	*FIRMA*

Observaciones: Firma y sello :