

CATÁLOGO

DE BUENAS PRÁCTICAS
EN EL ÁMBITO DE LA
GESTIÓN DE LOS

ReCURSOS
HUMaNOS

EDICIÓN 2011



Ayuntamiento de
Gijón

AC SERVICIOS E.I.

C/ Marqués de San Esteban, 46-1º oficina 3,
33206, Gijón, Asturias

Teléfono: 985 172 4 77

Web: www.acservicios.com

Contacto: Antonio Corripio Alvarez



Perfil de la empresa

Sector socio-sanitario.

Empresa acreditada por la Consejería de Bienestar Social para la prestación de servicios de ayuda a domicilio.

Certificación ISO 9001:2008 en Gestión de servicios de ayuda a domicilio y gestión de centros de servicios sociales.

Primera empresa asturiana del sector socio sanitario adscrita al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En materia de RSE presenta anualmente sus Informes de Progreso, y aplica Medidas de Retención del Talento a su plantilla.

Certificación de cumplimiento de las obligaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Certificación de cumplimiento de las obligaciones en materia de Protección de Datos.

Propietario de la patente del sistema PIACONTROL, que permite un acceso universal a un sistema transparente de control de los servicios socio-sanitarios.

Plantilla compuesta por 40 trabajadores/as.

Fundada en 1997.

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL SECTOR SOCIO-SANITARIO

Origen de la buena práctica ¿Cómo surgió?

En primer lugar, la prestación de un servicio como los que ofrece nuestra empresa (cuidado de personas) requiere un compromiso enorme por parte de la empresa hacia nuestros/as clientes y hacia las personas que atendemos, tratando de transmitir seriedad, confianza y responsabilidad, para lo que se hace imprescindible empezar por una adecuada selección de personal, esto es, una selección basada en criterios objetivos y medibles (test de personalidad, comprobación de referencias, pruebas de conocimiento, etc.) y no basarlo tan solo en una primera impresión de la persona, atendiendo a su disponibilidad horaria o a una experiencia, más o menos demostrable, en este sector.

En segundo lugar, la empresa deber disponer de acciones que permita la retención del talento en su plantilla a través, entre otras, de unas adecuadas y reales medidas de conciliación, así como crear un entorno laboral agradable, donde prime el respeto, la educación y el cumplimiento de los compromiso, un entorno en el que apetezcan "hacer cosas".

¿Es fruto de la negociación colectiva? No

¿Ha sido recogida en el convenio? No

Contexto (¿Cómo era el contexto en el momento de la puesta en marcha?)

Los procesos de selección en nuestro sector eran bastante sencillos, basándose principalmente en una entrevista personal, una experiencia más o menos demostrable y, principalmente, una disponibilidad horaria adecuada al trabajo para el que se realizaba la entrevista y la aceptación del salario; este extremo muy importante ya que en nuestro sector hay profesionales que cobran el SMI.

Descripción de la actuación (¿En qué consiste exactamente?)

Consiste principalmente en conseguir una total transparencia y no discriminación en los procesos de selección de personal que realiza nuestra empresa.

Dicho proceso de selección constará de los siguientes apartados:

- * Recepción de CV y primera puesta en contacto con el/la auxiliar.
- * Archivo de CV (creación de Bolsa de Trabajo).
- * Entrevistas.
- * Test de personalidad y prueba de conocimientos.
- * Comprobación de referencias.
- * Elaboración de perfiles.

Recepción de CV:

En la recepción del currículum podrá ser entregado por los/as candidatos/as:

- * En mano.

- * Mediante correo ordinario.
- * Mediante correo electrónico.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) se les dará a firmar un documento que acredita que sus datos serán incorporados a un fichero que la empresa utilizará para realizar selecciones de personal que se aproximen a su titulación y experiencia, así como será su compromiso a la protección de los mismos, reconociendo la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en dicha Ley.

Archivo de CV: (Creación de bolsa de empleo).

Una vez recibidos los CV se tendrá en cuenta para continuar con el proceso de selección que la titulación que posean se adecue a la exigida desde ACSERVICIOS (la titulación a valorar será la anteriormente especificada).

Los CV se archivarán, según la categoría profesional a la que pertenezcan, en nuestras bases de datos debidamente protegidas y actualizadas. Dichas categorías serán creadas previamente, para lo cual habrá varios criterios: provincia, titulación, entidades colaboradoras.

Entrevistas:

La periodicidad a la hora de realizar entrevista estará en función de:

- * La bolsa de trabajo. Si en la bolsa de trabajo hay menos de 10 personas, se comenzarían a realizar entrevistas, de modo que exista siempre un número de auxiliares no inferior a 10 en bolsa.
- * Los servicios que vayan surgiendo, cuantos más beneficiarios/as aparezcan más personal en bolsa necesitaremos para prevenir sustituciones, etc. Teniendo siempre personal disponible.

La entrevista se elaborará a partir de un modelo estructurado, elaborado previamente. Aun así, la entrevista podrá variar en función del currículum de cada auxiliar, ya que éste será nuestra primera referencia de la persona y nos va a guiar sobre los aspectos a incidir a lo largo de la entrevista.

Aparte de la comunicación verbal que tiene lugar entre el/la entrevistador/a y el/la candidato/a, también habrá que atender a la comunicación no verbal que manifieste este/a último/a. Probablemente ésta nos dará más información que la propia comunicación verbal. Sobre todo nos indicará estados de nerviosismo, contradicciones, estabilidad emocional, etc.

Asimismo, habrá que comprobar las referencias sobre trabajos anteriores que nos facilite el candidato/a. Estas referencias nos las facilitarán

los/as propios/as entrevistados/as con previo consentimiento de la persona responsable de la entidad donde trabajaron anteriormente o en su caso personas responsables de domicilios particulares donde prestaron sus servicios.

Test de personalidad y prueba de conocimientos:

Los test de personalidad que se manejan en la empresa son: los tipos 16PF de Cattell y TEA TPT. Ambos son fiables y válidos, pero siempre es necesario dar un margen, ya que tienen un componente de subjetividad, por parte de quien los realiza (la persona que lo contesta).

Una vez realizada la entrevista y el test se llevará a cabo una prueba de conocimientos, que incluirá preguntas básicas relativas a los conocimientos que se requieren para desempeñar el servicio requerido con éxito.

Elaboración de perfiles:

El perfil se elaborará teniendo en cuenta todas las herramientas que se han explicado hasta ahora en este proceso de selección. El objetivo sería unificarlas todas de manera que dicho perfil recoja el conjunto de informaciones que tenemos de la persona candidata. Habrá que combinarlas de la manera más apropiada posible, intentando ser objetivos dentro de la subjetividad que pueden conllevar aquéllas.

Para que quede constancia se realizará un informe en el que se hará una combinación de los resultados del test, así como de las respuestas de la entrevista y las referencias comprobadas.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos deberá figurar en dicho informe si se recomienda o no la contratación del candidato o candidata.

El/la auxiliar que haya superado el proceso de selección, estará incluido/a en una de las siguientes categorías: Plantilla o Bolsa de Trabajo.

Proceso de implantación (¿Cómo se llevó a cabo?)

En primer lugar protocolizar el proceso de selección (recogido en la Metodología de procesos de la empresa: ACSYSTEM), a continuación impartir la formación a la plantilla de la empresa responsable del proceso de selección de personal, y finalmente su aplicación y su introducción en el Manual de Acogida de la empresa.

Coste de implantación

Se triplicó el coste de personal responsable de la selección de personal, así como el coste de los test (acceso y corrección).

Problemas detectados

Principalmente el tiempo: el tiempo que se requiere para llevar a cabo la entrevista (pasa de necesitarse entre 30 minutos y una hora, a ne-

cesitarse entre dos y tres horas), así como el tiempo dedicado a la corrección de la distinta documentación que requiere este proceso de selección.

Ventajas alcanzadas

Incremento notable del grado de satisfacción de los clientes de la empresa respecto a los/as profesionales que trabajamos en ella, tanto en la tarea en sí, como en todo lo que la rodea (puntualidad, educación, compromiso, confianza, responsabilidad, etc.)

La empresa transmite, tanto para los/as clientes como para los/as profesionales que trabajan o

quieren trabajar en ella, una imagen de seriedad y profesionalidad muy necesaria en este sector para poner en valor nuestro trabajo así como las responsabilidades asumidas que nuestro día a día requiere: el cuidado y atención de personas.

Posibilidad de transferencia Sí

Recomendaciones para su implantación en otras empresas

Aquellas empresas que entiendan este proceso como una inversión y no como un coste, obtendrán una ventaja competitiva muy importante.

