

FORMACIÓN PROFESIONAL · OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS · UNIDAD 12

Evaluamos, comunicamos y mejoramos

Cinco hojas de firmas, ocho cuestionarios, cuatro encuestas y una factura de 2.100,00 €: Airam tiene que contar si el curso de marzo sirvió y cuánto costó, sin que ninguna nota señale a nadie.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Recopilar la información de una acción formativa y elaborar informes cuantitativos por participante.
- Comunicar en los canales internos sin exponer datos personales.
- Aplicar los principios de un modelo de gestión de calidad con indicadores y el ciclo de mejora.
- Reducir el impacto ambiental del trabajo administrativo con las 3R y un indicador.
- Preparar la memoria y la presentación final de la estancia.

SITUACIÓN DE PARTIDA

¿Ha servido el curso y cuánto ha costado?

Martes 18/04/2028. Raquel presenta los modelos 111 del primer trimestre de los cuatro clientes, dos días antes de que acabe el plazo. Después llama a **Airam**: *«Necesito el informe del curso de marzo. Quiero saber si ha servido y cuánto nos ha costado»*. Fuencisla encarga a **Amancio** los indicadores del departamento de todo el curso, para la memoria del **jueves 25 de mayo** en el IES Las Eras.

Airam vuelve con una carpeta llena: **cinco hojas de firmas, ocho cuestionarios, cuatro encuestas** y la factura del centro de formación. Raquel quiere publicar un resumen en el canal interno.

«¿Pongo la nota de cada persona? Así se ve quién ha aprendido más», propone Airam. Amancio no lo ve claro: Dunia ya no trabaja en Almenara y Esther faltó a una sesión.

❓ ¿Qué le preguntarías a alguien para saber si un curso le ha servido?

❓ Si has hecho un curso, ¿te gustaría que tu nota apareciera en un tablón?

❓ ¿Con qué dato comprobarías que un departamento trabaja bien?

❓ ¿Qué haces en casa o en el trabajo para gastar menos papel o energía?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

12.1 El informe de la acción formativa

12.2 Comunicar dentro de la empresa

12.3 Calidad en el departamento

12.4 Medio ambiente en la oficina

12.5 La memoria y la presentación

Cifras comprobadas y nada que señale a nadie


Airam

Cinco hojas de firmas, ocho cuestionarios y cuatro encuestas. Empiezo por las horas.

68 de 80 horas, el 85 %. Y todas las personas mejoran.


Amancio


Fuencisla

Esta columna, no. Las notas de cada persona no salen del informe.

Cifras comprobadas y nada que señale a nadie. Lo firmo.


Raquel

CLAVE

Un informe de formación responde a tres preguntas: **¿vinieron?, ¿aprendieron?, ¿valió lo que costó?**

12.1 · DOCUMENTO 1

La hoja de control de asistencia

PARTICIPANTE	13/03	15/03	20/03	22/03	27/03	HORAS	%
Fuencisla	✓	✓	✓	✓	✓	20	100 %
Leonel	✓	✓	✓	✓	✓	20	100 %
Esther	✓	✓	✓	×	✓	16	80 %
Dunia	✓	✓	✓	—	—	12	60 %

FOR-AL-2028-01 · cada sesión dura 4 horas (16:00 a 20:00). «—»: el contrato de Dunia terminó el martes 21/03/2028. Datos ficticios.

CLAVE

Asistencia = horas asistidas ÷ horas del curso × 100. **Finaliza** quien asiste al menos al **75 %**.

68 de 80 horas: el 85 %

Asistencia = horas asistidas ÷ horas del curso × 100

Esther	16 ÷ 20 × 100	**80,00 %**
Dunia	12 ÷ 20 × 100	**60,00 %**
Grupo	68 ÷ (4 × 20) × 100	**85,00 %**

Dunia no llega al 75 % porque su contrato terminó antes de que acabara el curso. El motivo de una ausencia no se escribe en el informe.

CLAVE

Finalizan **tres personas**: Fuencisla, Leonel y Esther.

¿Aprendieron? ¿Les gustó?

PARTICIPANTE	NOTA INICIAL	NOTA FINAL	MEJORA	SATISFACCIÓN
Fuencisla	7,0	9,0	2,0	4
Leonel	6,0	8,5	2,5	5
Esther	4,5	7,5	3,0	4
Dunia	4,0	7,0	3,0	5
Media	**5,38**	**8,00**	**2,63**	**4,5**

Notas de 0 a 10; satisfacción de 1 a 5. La media se calcula con las mejoras de todos y se redondea al final: 10,5 ÷ 4 = 2,625 → 2,63.

CLAVE

Esta tabla, con una fila por persona, es **solo para la dirección**: Raquel y Fuencisla.

La bonificación: la menor de tres cifras

Bonificación = mínimo (coste ; módulo × horas × finalizan ; crédito disponible)

Coste de la factura	Centro de Formación Abedul	**2.100,00 €**
Módulo	13,00 × 20 × 3	**780,00 €**
Crédito de 2028	—	**1.208,25 €**
Bonificación	la menor	**780,00 €**
Paga Almenara	2.100,00 − 780,00	**1.320,00 €**
Crédito que queda	1.208,25 − 780,00	**428,25 €**

Coste por hora asistida: 2.100,00 ÷ 68 = 30,88 €; por participante convocado: 525,00 €.

CLAVE

Con 3 personas que finalizan, el módulo limita la bonificación: el crédito sobrante queda para otras acciones de 2028.

El informe completo y el individual



Informe completo

Una fila por persona, con horas, notas, mejora y satisfacción. Para quien dirige la formación: Raquel y Fuencisla.

VS



Informe individual

Sus horas, sus notas y las medias del grupo, nada de los demás. A cada participante, por correo.

CLAVE

Las notas individuales solo las ven Raquel, Fuencisla y la propia persona.

Cada mensaje por su canal

CANAL	PARA QUÉ SIRVE	EJEMPLO DE ALMENARA
Canal interno	Avisos para toda la plantilla, con fecha e historial	Resumen del curso de marzo; plan de formación de 2028
Tablón de la sala	Lo que debe estar siempre a la vista	Calendario laboral y turnos de vacaciones
Correo	Información para una persona o un grupo	Informe individual de Esther
Reunión	Lo que necesita explicación o diálogo	Propuestas de mejora del departamento

CLAVE

El calendario laboral tiene que estar expuesto en un lugar visible: va al tablón y, además, al canal interno.

Datos agregados sí; datos de una persona, no

✅

Se publica

Horas del curso, asistencia media, satisfacción media, mejora media, materiales disponibles y fecha del próximo curso.

VS

⛔

No se publica

Notas individuales, salarios, sanciones, ausencias, datos de salud o embargos de nadie.

CLAVE

Con cuatro participantes, decir «la nota más baja fue un 4,0» **ya señala a una persona**.

Solo los datos necesarios



*Los datos personales serán «**adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario**» en relación con los fines para los que son tratados.*

Reglamento (UE) 2016/679, art. 5.1.c) · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

A todo tratamiento de datos personales de la plantilla: informes, canales internos, tablones y correos.

NO OBLIGA A…

No impide publicar datos agregados que no permiten reconocer a nadie.

CLAVE

Si dudas de si un dato se puede publicar, no lo publiques: pregunta a Fuencisla. La publicación la autoriza Raquel.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué dato del curso de marzo puede ir al **canal interno** de Almenara?

A La nota final de Leonel

B La asistencia media del grupo, el 85 %

C El motivo de la ausencia de Esther

✔ Se publican datos agregados que no señalan a nadie. La nota de Leonel va solo en su informe individual, y el motivo de una ausencia no se escribe ni en el informe.

Siete principios en el departamento laboral

Un **modelo de gestión de calidad** organiza el trabajo para que el cliente reciba lo que necesita, sin errores y a tiempo.

Enfoque al cliente

Nóminas y cuotas a tiempo y bien explicadas.

Liderazgo

Raquel fija los objetivos y da los medios.

Participación

Todos conocen la ruta prepara-revisa-firma y la cumplen.

Procesos y mejora continua

Cada trámite tiene entradas, pasos, controles y salida; cada error cambia la lista de comprobación.

Decisiones con datos

Se mide antes de opinar.

Partes interesadas

Clientes, Administración, mutua y entidades de formación.

CLAVE

ISO 9001 y EFQM son modelos **voluntarios**: la empresa decide si los adopta y si se certifica.

El MEI de enero: planificar, hacer, verificar, actuar

1 → 2 → 3 → 4

Planificar

La revisión de Fuencisla forma parte de la ruta: se comprueba cada recibo antes de enviarlo.

Hacer

En enero de 2028 aparece un recibo con el MEI de 2027 (0,17 %) en vez del de 2028 (0,18 %): se corrige antes de enviarlo.

Verificar

Se busca la causa: la plantilla no tenía el campo «año de los tipos».

Actuar

Se añade a la lista de comprobación. En febrero, cero errores.

CLAVE

Un error detectado en la revisión es una buena noticia **si cambia el proceso** para que no se repita.

Los indicadores del departamento

INDICADOR	DATOS	RESULTADO	META	¿CUMPLE?
Altas antes del primer día	3 de 3	100,00 %	100 %	Sí
Bajas en seis días naturales	4 de 4	100,00 %	100 %	Sí
Contratos comunicados en diez días hábiles	3 de 3	100,00 %	100 %	Sí
Liquidaciones en plazo (oct.–mar.)	22 de 22	100,00 %	100 %	Sí
Recibos con error detectado	2 de 62	3,23 %	≤ 5 %	Sí
Recibos enviados con error	0 de 62	0,00 %	0 %	Sí
Reclamaciones de clientes	0	0	0	Sí

Fuentes: justificantes del Sistema RED y de Contrat@, agenda de plazos y hoja de revisión de Fuencisla.

CLAVE

Un **indicador** es un dato con fórmula, meta y fuente. 2 errores detectados y 0 enviados: la revisión funciona.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La revisión detecta 2 errores en 62 recibos y no sale ninguno con error. ¿Qué indica?

A Que el departamento trabaja mal: hay errores

B Que la revisión funciona: 3,23 % detectado, por debajo del 5 %, y 0 % enviado

C Que hay que dejar de revisar para ganar tiempo

✔ 2 ÷ 62 × 100 = 3,23 %, dentro de la meta del 5 % o menos; y 0 de 62 enviados con error cumple la meta del 0 %. Detectar antes de enviar es exactamente para lo que sirve la revisión.

De 1.200 hojas a 295

USO	PÁGINAS DE ABRIL	PROPUESTA	PÁGINAS DESPUÉS
Borradores para revisar	450	Revisar en pantalla; imprimir solo lo que se firma	90
Copias para el archivo	250	Archivo digital con copia de seguridad	0
Documentos para firmar o entregar	500	Se mantienen	500
Total	**1.200**	Doble cara por defecto	**590 páginas = 295 hojas**

Contador de la impresora del departamento de abril (datos del ejemplo): 1.200 páginas, todas a una cara.

CLAVE

905 hojas menos al mes: un **75,42 %**. Indicador: hojas impresas al mes, meta de 300 o menos.

Reducir, reutilizar, reciclar

Reducir primero, reutilizar después y reciclar al final, sin descuidar nunca la confidencialidad.



Reducir

No imprimir, recibos digitales por canal seguro, doble cara; apagar pantallas e impresora al salir.



Reutilizar

Una plantilla única de contrato, carpetas y archivadores.



Reciclar

Papel sin datos, al contenedor azul; con datos, a destrucción segura; tóner y equipos, al gestor o al punto limpio.

CLAVE

Un recibo viejo no es papel para notas: lleva datos personales y va a **destrucción segura** (RGPD, art. 5.1.f).

Siete partes para contar la estancia

La memoria cuenta lo que hiciste, cómo lo comprobaste y qué mejorarías.



Portada

Y el departamento con su ruta prepara-revisa-firma.



Tareas por unidad

Cada una con su ficha del manual, de la 1 a la 12.



Documentos

Con datos ficticios o anonimizados.



Indicadores

Los de la Práctica, con fórmula, meta y resultado.



Mejoras y valoración

Propuestas de mejora y valoración personal.

CLAVE

Se entrega en PDF, con las fichas como anexo, y pasa por Fuencisla **una semana antes** de la presentación.

Jueves 25/05/2028, IES Las Eras

10 min
de presentación y 5 de preguntas

6
diapositivas, una idea en cada una

3
preguntas probables preparadas

0
datos personales en pantalla

Asisten Jordi, Raquel y Fuencisla. Cada persona explica al menos un documento y un indicador.

CLAVE
Una buena memoria no lo cuenta todo: cuenta **lo que demuestra que sabes hacer el trabajo**.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El informe del curso



Airam, para Raquel

Martes 18/04/2028. Acción FOR-AL-2028-01, «Actualización laboral 2028: cotización, Sistema RED y nómina»: 20 horas en cinco sesiones, impartida por Abigail (Centro de Formación Abedul, S.L.). Factura de 2.100,00 €. Datos ficticios.

1. **¿Vinieron?.** Fuencisla y Leonel, 20 h (100 %); Esther, 16 h (80 %); Dunia, 12 h (60 %). En total, 68 de 80 h: **85,00 %**. Finalizan tres personas.

2. **¿Aprendieron?.** Mejoras 2,0; 2,5; 3,0 y 3,0. Media 10,5 ÷ 4 = 2,625 → **2,63**. Media inicial 5,38 y final 8,00.

3. **¿Les gustó?.** 4 + 5 + 4 + 5 = 18; 18 ÷ 4 = **4,5** sobre 5.

4. **¿Cuánto costó?.** Bonificación: la menor de 2.100,00 €, 780,00 € (13,00 × 20 × 3) y 1.208,25 € → **780,00 €**. Almenara paga 1.320,00 €; quedan 428,25 € de crédito. 30,88 € por hora asistida.

5. **¿Qué concluimos?.** Asistencia alta, mejora en todas las personas y buena valoración. Tener en cuenta los fines de contrato al convocar y repetir el formato en el segundo semestre.

✔ Fuencisla revisa los totales con la hoja de control y Raquel firma el informe ese mismo martes. Un informe útil **separa lo que es para la dirección de lo que se puede publicar**.

La respuesta que recibió Airam

Frases de un asistente de IA y de la carpeta del curso. Pulsa cada tarjeta.

«Publica una tabla con el nombre de cada participante y su nota inicial y final»

BULO

En el canal interno solo van datos agregados; las notas individuales solo las ven Raquel, Fuencisla y la propia persona.

«La norma ISO 9001 es obligatoria para todas las asesorías»

BULO

ISO 9001 y EFQM son modelos voluntarios: la empresa decide si los adopta y si se certifica.

«Digitalizar deja el impacto ambiental en cero»

BULO

Servidores y copias gastan energía: se borran duplicados y se guarda una sola versión aprobada.

«Un error detectado en la revisión es una buena noticia si cambia el proceso»

REALIDAD

Es la mejora continua: el MEI de enero se añadió a la lista de comprobación y en febrero hubo cero errores.

REPASO

Ideas clave

- Un informe de formación responde a tres preguntas: ¿vinieron?, ¿aprendieron?, ¿valió lo que costó?, con hojas de firmas, cuestionarios, encuestas y factura pasadas a una hoja de cálculo con fórmulas.
- Asistencia = horas asistidas ÷ horas del curso × 100; finaliza quien asiste al menos al 75 %. Curso de marzo: 68 de 80 h, el 85 %, y finalizan tres personas.
- La mejora es la nota final menos la inicial; la media se calcula con todas y se redondea al final: 2,63 puntos. Satisfacción media, 4,5 sobre 5.
- La bonificación es la menor de tres cifras (coste, módulo y crédito): 780,00 €; Almenara paga 1.320,00 € y quedan 428,25 € de crédito de 2028.
- El informe completo es para la dirección; cada participante recibe su informe individual con sus datos y las medias del grupo.
- En el canal interno solo van datos agregados que no señalan a nadie: datos «adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario» (RGPD, art. 5.1.c).
- La calidad se mide con indicadores (fórmula, meta y fuente) y se mejora con el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar; ISO 9001 y EFQM son voluntarios.
- En la oficina: reducir, reutilizar y reciclar, con destrucción segura del papel con datos. De 1.200 hojas a 295 al mes, un 75,42 % menos.
- La memoria tiene siete partes y va en PDF, con datos ficticios o anonimizados; la presentación dura diez minutos, con seis diapositivas.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**