

FORMACIÓN PROFESIONAL · RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA · UNIDAD 3

Comunicación, información y documentación de RR. HH.

El correo del jueves enlazaba la versión 1 sin horario, Darío reenvió el expediente «al grupo» y la coordinación pide el informe de presencia 101: corregir el circuito sin borrar la historia y calcular un 5 % sabiendo qué no significa.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Describir las funciones del departamento de recursos humanos, sus relaciones y los modelos de gestión.
- Comunicarte con eficacia: escuchar, preguntar, confirmar y responder a un desacuerdo.
- Diseñar circuitos de información con el canal adecuado a cada finalidad.
- Registrar, versionar, archivar y conservar documentos de personal en papel y en digital.
- Usar permisos por rol y calcular indicadores de presencia sin sacar conclusiones indebidas.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El enlace equivocado y el expediente «al grupo»

Martes 3 de noviembre de 2026, en Nexo. Dos de las cuatro personas convocadas al taller **F01** preguntan a qué hora empieza: el correo del jueves enlazaba la **versión 1** de la solicitud, sin horario, en lugar de la **versión 2**, ya validada.

Ese mismo día, **Darío** reenvía el expediente completo del taller *«al grupo para que todos ayuden»*, y la coordinación de personas pide el **informe mensual de presencia I01**.

Toca corregir el circuito sin borrar la historia, decidir quién debe ver cada dato y explicar qué significa —y qué no— un índice de ausencia.

❓ **¿Te ha llegado alguna vez un documento desactualizado? ¿Qué problema causó?**

❓ **¿Quién debería poder ver tu nómina en una empresa? ¿Y tu currículo?**

❓ **Si «ocultas» una columna en una hoja de cálculo compartida, ¿la información desaparece?**

❓ **¿Qué significa para ti que «el 5 % de las horas fueron de ausencia»?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

3.1 Funciones y relaciones del departamento

3.2 Comunicación efectiva

3.3 Canales y circuitos

3.4 Registro, versiones, conservación y archivo

3.5 Sistemas de información y control de personal

¿Todos necesitaban esos datos?


Darío

He enviado el expediente al grupo para que todos ayuden.

¿Todos necesitaban esos datos?


Elena


Samira

Veamos qué necesita cada uno y cambiemos el permiso, no solo el mensaje.

Mensaje retirado y permiso cambiado. Lo anoto en el registro.


Darío

CLAVE

Mandar algo «a todos» no es comunicar mejor: cada dato va a quien lo necesita, con el **permiso** adecuado.

Siete funciones, siete documentos

FUNCIÓN	QUÉ INCLUYE	DOCUMENTO TÍPICO
Planificación	Prever personas y competencias	Plan de plantilla
Selección	Reclutar, evaluar y proponer	Perfil, acta de selección
Formación y desarrollo	Necesidades, formar, evaluar, promocionar	Plan de formación
Administración de personal	Contratos, nóminas, Seguridad Social	Contrato, recibo de salarios
Relaciones laborales	Representación legal, convenio, conflictos	Actas, calendario laboral
Prevención y bienestar	Salud laboral, clima, conciliación	Evaluación de riesgos
Comunicación interna y RSC	Informar, escuchar, políticas responsables	Boletín, código de conducta

CLAVE

Recursos humanos no es solo «nóminas»: cuida el **ciclo completo** de las personas en la empresa.

Cuatro maneras de ver a las personas



Administración de personal

Un coste que hay que controlar: contratos, nóminas, cumplimiento.



Relaciones humanas

Personas con necesidades sociales: clima, motivación, comunicación.



Gestión por competencias

Conocimientos, habilidades y actitudes que se miden y desarrollan.



Estratégico

Un recurso clave para los objetivos: RR. HH. participa en la estrategia.

CLAVE

Ulrich (1997): socio estratégico, experto administrativo, defensor de las personas y agente del cambio. Un departamento moderno **combina los cuatro**.

Centralizado o descentralizado



Centralizado

Un equipo en la sede atiende a los dos centros: los mismos criterios para todos, pero lejos de los mandos.

VS



Descentralizado

Una persona de RR. HH. en cada centro: cercanía y rapidez, con riesgo de criterios distintos.

CLAVE

También se pueden **externalizar** funciones: Nexo encarga las nóminas a una asesoría, pero conserva la revisión y la responsabilidad ante la plantilla.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La asesoría de Nexo se equivoca en una nómina. ¿Quién responde ante la persona trabajadora?

A La asesoría, porque calculó la nómina

B Nexo: externalizar no quita la responsabilidad a la empresa

C Nadie, si el error es de cálculo

✔ Nexo encarga las nóminas fuera, pero conserva la revisión de cada nómina y la responsabilidad ante la plantilla (actividad 3).

Seis elementos y cuatro barreras

Emisor, mensaje, canal, receptor, contexto y retroalimentación.



Ruido

Interrupciones, prisa, el teléfono sonando en el pasillo.



Semánticas

Tecnicismos: «tu IT computa como ausencia».



Emocionales

Nervios, enfado.



De acceso

Un PDF escaneado que no lee el lector de pantalla.

CLAVE

Escucha activa: mirar, no interrumpir, **parafrasear** y preguntar. Abiertas para ampliar, cerradas para confirmar.

«Mi horario está mal en el expediente»

ESTILO	RESPUESTA	EFECTO
Pasivo	«Bueno, ya se verá…»	El problema sigue y la persona se siente ignorada
Agresivo	«Eso lo metiste tú mal»	Conflicto, desconfianza
Asertivo	«Vamos a comprobarlo. ¿Tienes el cuadrante firmado? Si hay un error, lo corrijo hoy y te confirmo por escrito»	Respeto, solución y registro

CLAVE

Una conversación no está cerrada hasta que el dato se ha **comprobado**, el cambio se ha **registrado** y la persona ha recibido la **confirmación**.

Una conversación que se cierra bien

«Me habéis puesto el jueves de tarde y yo estoy de mañana.»

1 → Escuchar y parafrasear

«Entonces, en el cuadrante figuras de tarde el jueves y tu turno es de mañana, ¿es así?»

2 → Preguntar para confirmar

«¿Tienes el cuadrante que firmaste este mes?»

3 → Comprobar la fuente

Elena compara el cuadrante firmado con el de la aplicación.

4 → Corregir y registrar

Crea la versión 2 del cuadrante y anota el cambio.

5 → Confirmar por escrito

«Corregido: el jueves estás de mañana. Versión 2 del cuadrante, de hoy.»

CLAVE

La retroalimentación útil es concreta, a tiempo y sobre **conductas**, no sobre la persona.

Urgente no es lo mismo que difusión

FINALIDAD	CANAL ADECUADO	CANAL INADECUADO
Informar a toda la plantilla	Intranet, tablón, correo general	Chat de un grupo de amistad
Dato personal	Aplicación de RR. HH. o correo individual	Correo a un grupo
Instrucción urgente	Llamada o mensaje a los afectados y confirmación por escrito	Correo a toda la empresa
Asunto delicado	Protocolo o sistema interno de información	Reunión abierta
Consulta individual	Cita o canal de RR. HH.	Comentario en una reunión general

CLAVE

Comunicación **descendente**, **ascendente** y **horizontal**; la red informal es rápida pero poco fiable. Y la urgencia no justifica mensajes fuera de jornada salvo lo previsto en la política de desconexión digital.

Cinco pasos de la solicitud al aviso

1

1. Solicitud

El área de atención solicita el taller F01.

→

2

2. Recepción

Se registra COM01-S01, versión 1.

→

3

3. Validación

Falta el horario: se pide; versión 2.

→

4

4. Decisión

Coordinación aprueba la versión 2.

→

5

5. Comunicación

Correo a las cuatro personas participantes con la versión vigente.

CLAVE

Un circuito sin **validación** deja pasar errores; uno sin **confirmación** no sabe si el mensaje llegó.

Corregir sin borrar la historia

ID	VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	ESTADO
COM01-S01	v1	27/10/2026	Solicitud inicial sin horario	Sustituida
COM01-S01	v2	28/10/2026	Añadido horario 9:00–13:00	Autorizada

Cada documento lleva identificador, caso, versión, fecha, autor, revisor y estado: preparado, pendiente de dato, revisado, autorizado, archivado.

CLAVE

Al corregir se crea una **versión nueva** y se anota qué, quién, cuándo y por qué. La anterior pasa a «sustituida».

Siete principios para los datos de personal



*Los datos se tratan de forma lícita, leal y transparente; con fines determinados (**limitación de la finalidad**); solo los necesarios (**minimización**); exactos; conservados no más tiempo del necesario (**limitación del plazo**); con seguridad; y la empresa debe poder demostrar que cumple (**responsabilidad proactiva**).*

Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), art. 5 · LO 3/2018 (LOPDGDD) · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

A todo el archivo de personal, candidaturas y formación, en papel y en digital.

NO OBLIGA A…

No exige consentimiento para todo: muchos tratamientos laborales se basan en el contrato o en una obligación legal. Los principios, en cambio, se exigen siempre.

CLAVE

Se separan siempre tres conjuntos: **personal**, **candidaturas** y **formación**.

No hay un plazo único para todo el archivo

DOCUMENTO	PLAZO O DESENCADENANTE	AL VENCER
Registro de jornada	4 años (ET, art. 34.9): noviembre de 2026 → noviembre de 2030	Bloquear y suprimir
Candidaturas no seleccionadas	Hasta que termina el proceso, salvo consentimiento para una bolsa	Suprimir
Expediente de formación	El que exija la norma de financiación aplicable	Revisar

CLAVE

Al terminar el plazo, los datos se **bloquean** y después se **suprimen** (LOPDGDD, art. 32). Nadie borra a mano: se aplica el procedimiento y se anota.

Ocultar no es restringir; codificar no es anonimizar



Columna oculta

Quien tiene acceso al archivo puede mostrarla. La protección es el permiso por rol, no el formato.

VS



Códigos EMP001

Si alguien puede reidentificar a la persona con otra tabla o por el contexto, los datos están seudonimizados, no anónimos.

CLAVE

Selección ve sus candidaturas; formación, convocatoria, asistencia y evaluación; administración laboral, lo necesario para contratar y pagar; la dirección, informes **agregados**.

Registro diario de jornada



*La empresa garantizará el registro diario de jornada, con el horario concreto de inicio y finalización de cada persona trabajadora; lo **conservará cuatro años** y estará a disposición de las personas trabajadoras, de su representación legal y de la Inspección de Trabajo.*

Estatuto de los Trabajadores, art. 34.9 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Todas las empresas, para toda su plantilla.

NO OBLIGA A…

No permite usar el registro para vigilar sin límites: el control exige intimidad, información previa y proporcionalidad (LOPDGDD, arts. 87 y 89).

CLAVE

En el momento de escribir el libro, el Gobierno tramitaba un real decreto para que el registro sea **digital**.

Lo decisivo es la definición

Índice de ausencia = horas no trabajadas ÷ horas programadas × 100

Ejemplo de 3.5: 6 personas × 160 h	48 ÷ 960 × 100	**5 %**
Rotación: 12 personas, 2 altas y 1 baja	(3 ÷ 2) ÷ 12 × 100	**12,5 %**
Rotación: 12 personas, 0 altas y 3 bajas	(3 ÷ 2) ÷ 12 × 100	**12,5 %**
Actividad 15: 20 personas, 3 altas y 2 bajas	(5 ÷ 2) ÷ 20 × 100	**12,5 %**

Rotación = ((altas + bajas) ÷ 2) ÷ plantilla media × 100.

CLAVE

La misma rotación puede venir de un equipo que crece o de uno que se vacía: se lee junto a las altas y las bajas por separado.

CASO RESUELTO · INFORME I01

480 horas programadas: ¿dónde están?



Tres jornadas de 160 horas; datos agregados y ficticios.

CLAVE

Ausencia total: 24 de 480 h = **5,00 %**; sin vacaciones, 16 h = **3,33 %**. «Datos agregados del periodo; no permiten deducir causas, faltas disciplinarias ni productividad individual».

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

En el informe I01, ¿qué permite concluir una ausencia total del 5 %?

A Que hay faltas disciplinarias

B Qué proporción de horas no se trabajó, sin explicar por qué

C Quién estuvo de baja médica

✔ Un índice agregado no dice por qué alguien faltó ni prueba un incumplimiento. Nunca se usa para inferir enfermedades ni se publica con nombres.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

COM01 e I01: corregir y presentar



Equipo de personas de Nexo

Martes 3 de noviembre de 2026. El correo del jueves 29/10 enlaza COM01-S01 v1 (sin horario); la v2 (9:00–13:00) está autorizada desde el 28/10. Informe I01: 480 horas programadas. Caso ficticio.

1. **Comprobar la fuente.** El enlace lleva a la v1; la vigente es la v2, «autorizada».
2. **Corregir sin borrar.** Se cambia el enlace en el correo y en la intranet; la v1 pasa a «sustituida».
3. **Avisar solo a los afectados.** Las cuatro personas participantes: «El taller es de 9:00 a 13:00». No se reenvía a toda la plantilla.
4. **Registrar y retirar.** Rectificación en el registro de cambios; se pide borrar el expediente reenviado y solo formación y coordinación acceden a la carpeta.
5. **Calcular I01.** Ausencia 24 ÷ 480 = 5,00 %; sin vacaciones 16 ÷ 480 = 3,33 %; cada categoría, 1,67 %.

✔ v2 enlazada, 4 personas avisadas, v1 conservada, rectificación registrada y acceso limitado a dos roles. Informe con datos agregados y sus límites.

La respuesta que recibió Darío

Cinco frases de un asistente de IA. Pulsa cada tarjeta.

«Basta con ocultar las columnas sensibles»

BULO

Quien tiene acceso al archivo puede mostrarlas: se protege con permisos por rol.

«Con códigos como EMP001 los datos ya son anónimos»

BULO

Si hay una tabla que permite reidentificar, están seudonimizados.

«Para tratar cualquier dato hace falta consentimiento escrito»

BULO

Muchos tratamientos se basan en el contrato o en una obligación legal.

«Los currículos se guardan siempre dos años»

BULO

Las candidaturas no seleccionadas se suprimen al terminar el proceso, salvo bolsa consentida.

«Con un 5 % de ausencia, revisa quién estuvo de baja médica»

BULO

El índice es agregado: nunca se usa para inferir enfermedades.

REPASO

Ideas clave

- El departamento de RR. HH. cuida el ciclo completo: planificación, selección, formación, administración, relaciones laborales, prevención y comunicación interna y RSC.
- Modelos de gestión: administración de personal, relaciones humanas, competencias y estratégico; Ulrich añade cuatro papeles que se combinan.
- Externalizar una función (las nóminas de Nexo) no quita la responsabilidad a la empresa.
- Escucha activa y respuesta asertiva: parafrasear, preguntar, comprobar la fuente, corregir, registrar y confirmar por escrito.
- El canal se elige por la finalidad: lo personal, individual; lo urgente, a los afectados y confirmado; lo delicado, por el protocolo.
- Un circuito tiene cinco pasos: solicitud, recepción, validación, decisión y comunicación.
- Al corregir se crea una versión nueva y se anota el cambio; la anterior queda «sustituida», no se borra.
- RGPD, art. 5: finalidad, minimización, exactitud, limitación del plazo, seguridad y responsabilidad proactiva; registro de jornada 4 años (ET, art. 34.9).
- Ocultar una columna no es restringir y poner códigos no es anonimizar; un índice de ausencia agregado no explica causas ni se publica con nombres.



¡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**