

Sistema de Gestión de Calidad

Fundamentos ISO 9001 Versión 2000 Requisito 6

Santiago de Cali, Octubre 2010.

OBJETIVO GENERAL:

- Orientar a los participantes sobre los recursos requeridos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el entendimiento de los requisitos para cada recurso

Contenido:

← Definiciones básicas

← Contenido

 6.1 Provisión de Recursos

 6.2 Recursos humanos

- 6.2.1 Generalidades

- 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

 6.3 Infraestructura

 6.4 Ambiente de trabajo

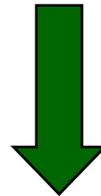
DEFINICIONES BÁSICAS

- Dirigir y operar una **organización** con éxito requiere gestionarla de manera sistemática y visible.

Organización



Ejemplo: Compañía, Corporación, Firma, Empresa o Institución de beneficencia, Empresa Unipersonal, asociación o parte de una combinación de las anteriores



Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de un fin común.

Definiciones básicas

Estructura de la Organización



Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal

Infraestructura



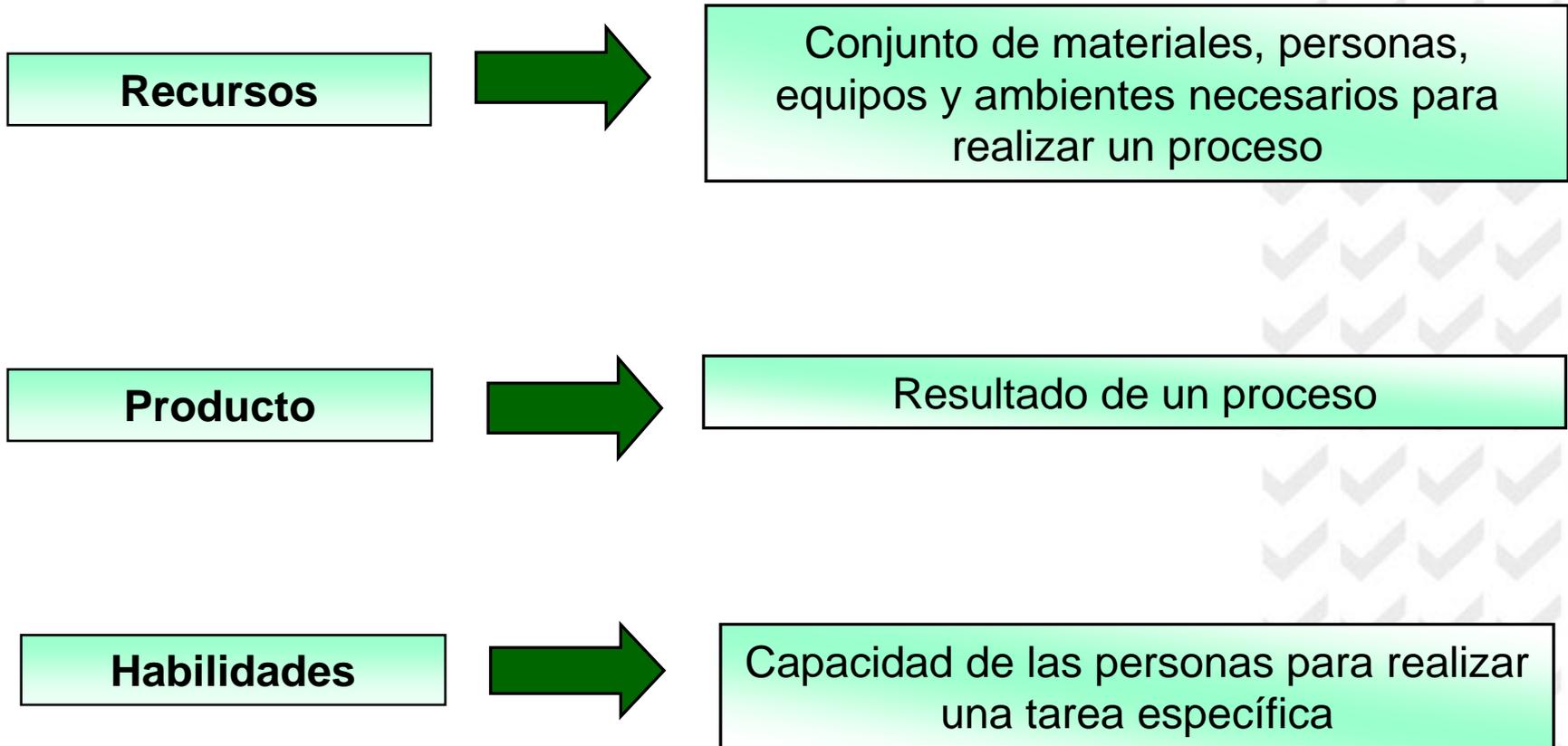
Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización

Ambiente de trabajo



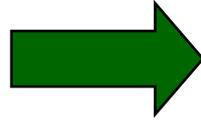
Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

DEFINICIONES BÁSICAS



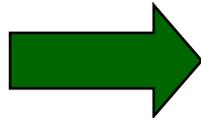
DEFINICIONES BÁSICAS

Entrenamiento



Posibilidad que se le da a las personas para que mejore su competencia o sus destrezas en el puesto de trabajo con la aplicación de conocimientos.

Educación



Acción por la cual las personas adquieren conocimientos, de una manera sistemática

DEFINICIONES BÁSICAS

Formación



Acción por la cual las personas adquieren o desarrollan conocimientos o habilidades de manera informal, para cumplir requisitos

Experiencia



Acción de realizar una actividad o enfrentarse a una situación dada. La experiencia desarrolla habilidades o destrezas

Competencia



Capacidad de las personas para aplicar habilidades o el conocimiento, en la solución de un problema

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- La Alta Dirección debe asegurarse que los recursos esenciales tanto para la implementación de la estrategia como para el logro de los objetivos de la organización se identifican y se encuentran disponibles

Incluye recursos para:

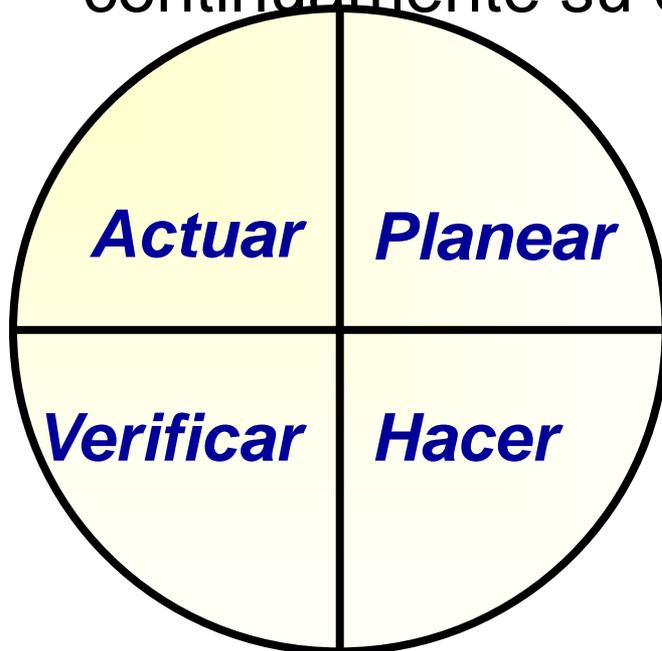
- Operación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad
- Satisfacción de los Clientes

Los recursos considerados pueden ser:

- Personal entrenado y competente
- documentación, información
- Infraestructura como equipo y software, comunicaciones, transporte
- Ambiente de trabajo

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

- La organización debe **determinar y proporcionar** los recursos necesarios para:
→ **Implementar y mantener** el Sistema de Gestión de la Calidad y **mejorar** continuamente su eficacia.



- La identificación es el resultado de la planificación, la revisión gerencial, acciones correctivas y preventivas.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

- La organización debe **determinar** y **proporcionar** los recursos necesarios para:

Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Cuales son los requisitos del cliente?

- Determinar requisitos (en 5.2 Responsabilidad de la dirección)
- Determinar los recursos para cumplir con los requisitos

Como pueden medirse?

- Estableciendo indicadores de la satisfacción del cliente

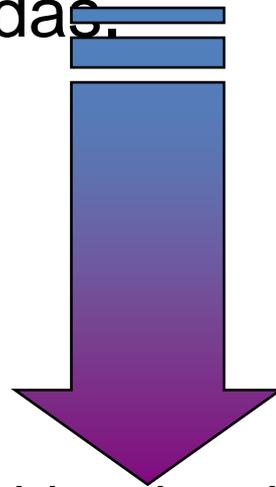
Se analizan sus resultados?

- Garantizar que se llevan estadísticas y que los resultados mejoran en el tiempo

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

- El personal que realice trabajos **que afecten a la calidad del producto** debe ser **competente** con base en la **educación, formación, habilidades y experiencia** apropiadas.

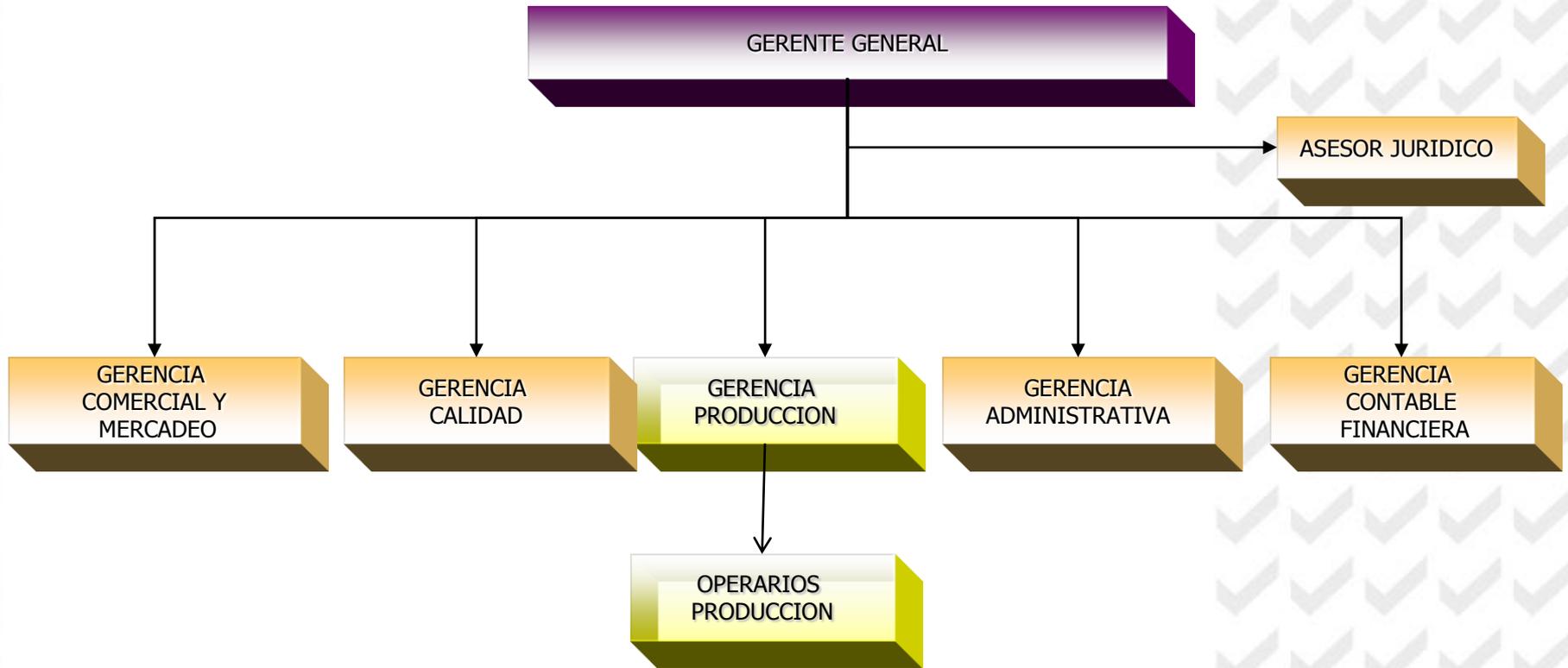


Evidencias de las competencias determinadas en (6.2.2.a)



6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES



6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

CARGOS / PROCESOS	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN								
	Gerencial		Comercial		Prestación del Servicio				
	Dirección Estratégica	Revisión Gerencial	Ventas	Mercadeo	Nómina	Servicio al Cliente	Selección/Contratación	Seguridad Social	Salud Ocupacional
Gerente General	A	A	A	A	NA	A	NA	R	NA
Gerente Comercial	R	I	A	A	NA	A	NA	R	R
Gerente Adm. y Financiero	R	I	I	NA	NA	R	NA	R	NA
Coordinador Control Interno	NA	I	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Coordinador Gestión Humana	NA	I	NA	NA	I	I	R	NA	NA
Coordinador Jurídico	NA	I	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Coordinador Planeación y Calidad	R	R	NA	NA	NA	I	NA	NA	NA

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

CARGOS / PROCESOS	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN								
	Gerencial		Comercial		Prestación del Servicio				
	Dirección Estratégica	Revisión Gerencial	Ventas	Mercadeo	Nómina	Servicio al Cliente	Selección/Contratación	Seguridad Social	Salud Ocupacional
Gerente General	A	A	A	A	NA	A	NA	R	NA
Gerente Comercial	R	I	A	A	NA	A	NA	R	R
Gerente Adm. y Financiero	R	I	I	NA	NA	R	NA	R	NA
Coordinador Control Interno	NA	I	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Coordinador Gestión Humana	NA	I	NA	NA	I	I	R	NA	NA
Coordinador Jurídico	NA	I	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Coordinador Planeación y Calidad	R	R	NA	NA	NA	I	NA	NA	NA

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

→ La organización debe:

→ **Determinar la competencia** necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.



Hay competencias:

- 📄 **Técnicas** (ventas, producción, diseño, estadística, etc...),
- 📄 **Gerenciales** (Comunicación, manejo y asesoría al personal, Planeación, fijación de prioridades, análisis y toma de decisiones, conocimiento del negocio
- 📄 y de **Liderazgo** (Estrategia y visión, trabajo en equipo, innovación, influencia y negociación)

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

- **Educación:** Bachiller, Técnico, Tecnólogo, Profesional u otro
- **Formación:** Cursos, Seminarios no formales, CAP Sena, Otros
- **Experiencia:** No. Años ejerciendo el cargo
- **Habilidades:**

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

COMUNICACIÓN EFECTIVA: Capacidad de escuchar, hacer preguntas y expresar conceptos e ideas en forma efectiva de forma oral o escrita. Es la habilidad de saber cuando y a quien preguntar para llevar adelante un propósito

TRABAJO EN EQUIPO: Habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a un objetivo que no está directamente relacionado con el interés personal.

ORIENTACION AL SERVICIO: Radica en el deseo de ayudar, apoyar y/o servir a los clientes, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente final, los proveedores y el personal

ORIENTACION A LOS RESULTADOS: Es la capacidad de actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones importantes y necesarias para superar a los competidores. Es cumplir a cabalidad las metas y objetivos propuestos, alcanzando los indicadores de gestión deseados.

PLANIFICACION /ORGANIZACIÓN: Fijar prioridades, decidir sobre las actividades y recursos; dar respaldo con los recursos disponibles y mantenerse enfocado cumpliendo con las prioridades acordadas en los planes y estrategias de la Organización.

ENFOQUE EN EL CLIENTE/ ORIENTACIÓN AL SERVICIO : Entiende, responde activamente y desarrolla su trabajo orientando sus esfuerzos a identificar y satisfacer las necesidades de los clientes (Internos y Externos).

ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y COMPROMISO CON LA CALIDAD: Proveer desde su rol, solución y atención oportuna a los clientes anticipándose a sus pedidos y solicitudes, con mejora continua y optimización de los recursos, procesos y tecnología.

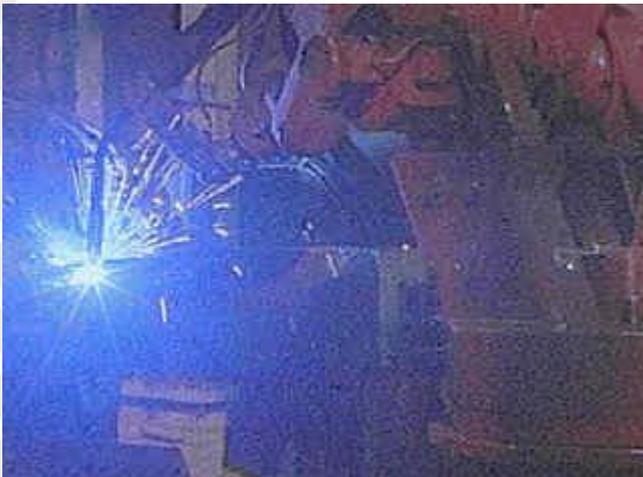
ATENCION AL DETALLE / EFECTIVIDAD OPERACIONAL: Ser metodologico, organizado y planifica sus actividades en pro de tener un control sobre las actividades y elementos a su cargo, manteniendo metodologias de trabajo que permitan identificar pasos detallados sobre los procedimientos utilizados en el proceso.

CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES: Tener en cuenta de las normas actuales para efectuar su proceso a cargo sin llegar a incurrir en faltas que generen impactos económicos y morales tanto a la empresa como a los clientes.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

- La organización debe:
- Proporcionar **formación** o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.



Plan de acción para formación y entrenamiento con base en los resultados del análisis de competencias necesarias del personal y su desempeño.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

→ Identificar Documentos de la carpeta del empleado:

- Hoja de Vida
- CC.
- Libreta Militar
- Pasado Judicial
- Diplomas /Acta de Grado
- Certificados de Cursos, Seminarios
- Referencias Laborales
- Referencias Personales



6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

- Comparar la Descripción del Cargo con los registros (Evidencias) de la carpeta del empleado.
- Registrar el grado de adecuación del empleado al cargo:

Competencias	Cumplimiento		
		Cumple	No Cumple
Educación	25%	X	
Formación	25%	X	
Experiencia	25%		X
Habilidades	25%	X	
Total		75%	25%



6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

- ☰ La organización debe:
- ☰ **Evaluar** la eficacia de las acciones tomadas.

• La **evaluación** de la eficacia se basa en que las acciones tomadas tengan un objetivo propuesto y se haya cumplido



6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

- La organización debe:
- Asegurarse de que su personal es **consciente** de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

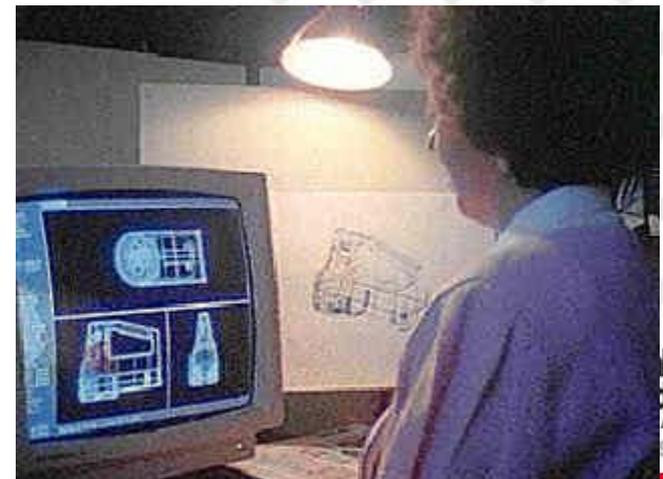


- La toma de conciencia se basa en que las personas conozcan y comprendan el por qué de su trabajo y cómo afecta el cumplimiento de los requisitos del cliente

6.2 RECURSOS HUMANOS

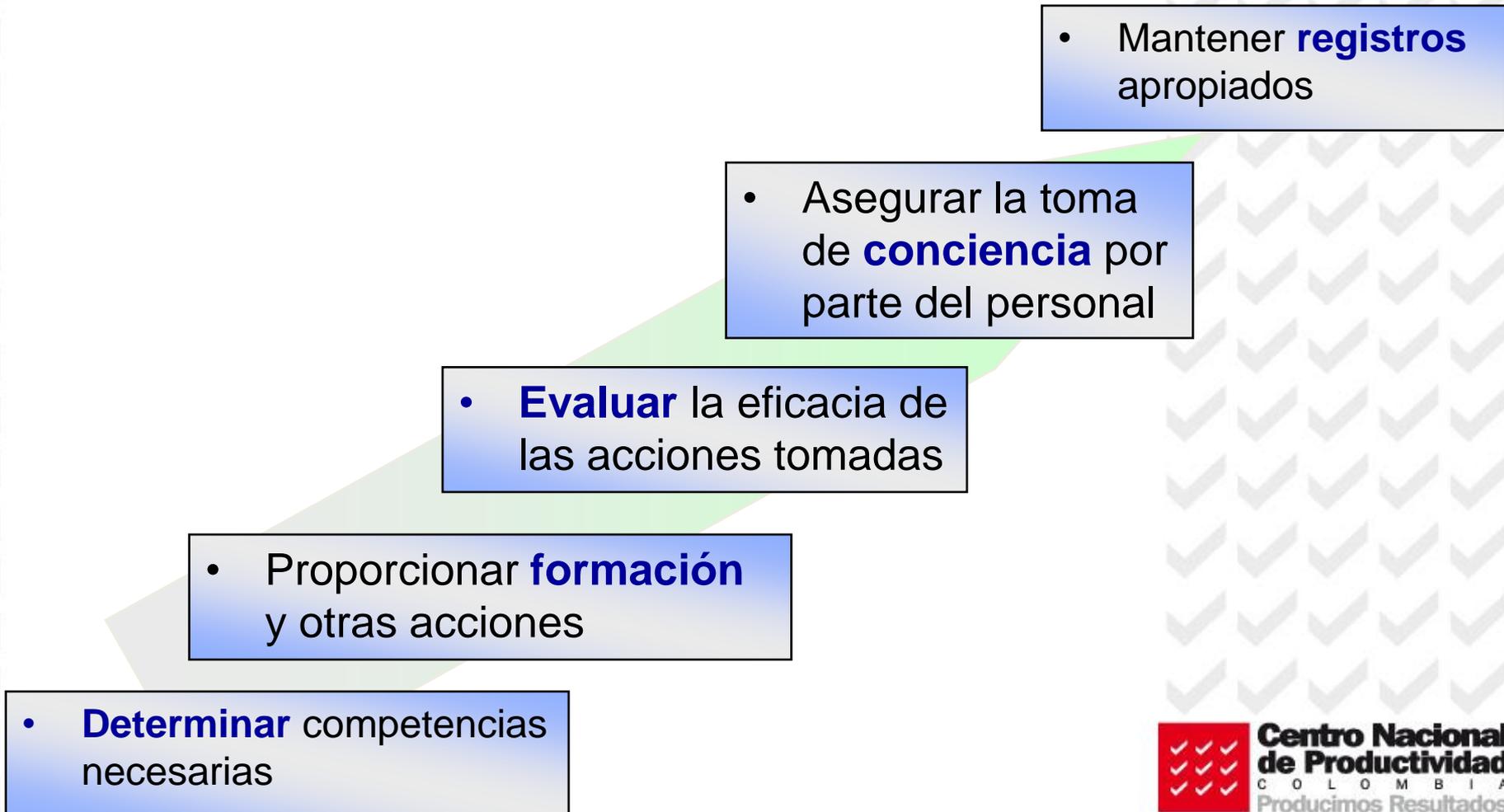
6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

- La organización debe:
- Mantener los **registros** apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (vease 4.2.4).



6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN



6.3 INFRAESTRUCTURA

•La Organización debe **determinar, proporcionar** y **mantener** la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, **cuando sea aplicable:**

→ **Edificios**, espacios de trabajo y servicios asociados.

Determinar infraestructura necesaria por cada producto, cada proceso

Ejercicio 1: **Area Gerencial,**
Ejercicio 2: **Area Administrativa**
Ejercicio 3: **Area Producción**
Ejercicio 4: **Area de Informática**



6.3 INFRAESTRUCTURA

•La Organización debe **determinar, proporcionar** y **mantener** la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, **cuando sea aplicable:**

→ **Equipo** para los procesos, (tanto hardware como software)

Determinar equipo necesario por cada **producto**, cada **proceso** así como los requerimientos de **mantenimiento**

Ejercicio 1: **Area Gerencial**

Ejercicio 2: **Area Administrativa**

Ejercicio 3: **Area Producción**

Ejercicio 4: **Area de Informática**

6.3 INFRAESTRUCTURA

- La Organización debe **determinar, proporcionar y mantener** la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, **cuando sea aplicable**:
 - Servicios de **apoyo** (tales como transporte o comunicación).



6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

- La Organización debe **determinar** y **gestionar** el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.



De acuerdo con lo establecido en el numeral 6.4 de la ISO-9001:2000, la norma no incluye requisitos específicos o de otros sistemas de gestión. En consecuencia, el ambiente de trabajo solo aplica a las condiciones que afectan directamente los requisitos del cliente, de Ley o de organización, **relacionados con el producto.**

Ejercicio: Determinar ambiente de trabajo
Ejercicio de 5S para las áreas y su plan.

Factores como: Humedad, higiene, limpieza, asepsia, temperatura y otros que pudieran afectar la realización del producto.

MANEJO DE NO CONFORMES

PRODUCTO

RESULTADO
DE UN
PROCESO

REQUISITO

**NECESIDAD O
EXPECTATIVA
ESTABLECIDA,
GENERALMENTE
IMPLICITA U
OBLIGATORIA**

CONFORMIDAD

CUMPLIMIENTO

DE UN

REQUISITO

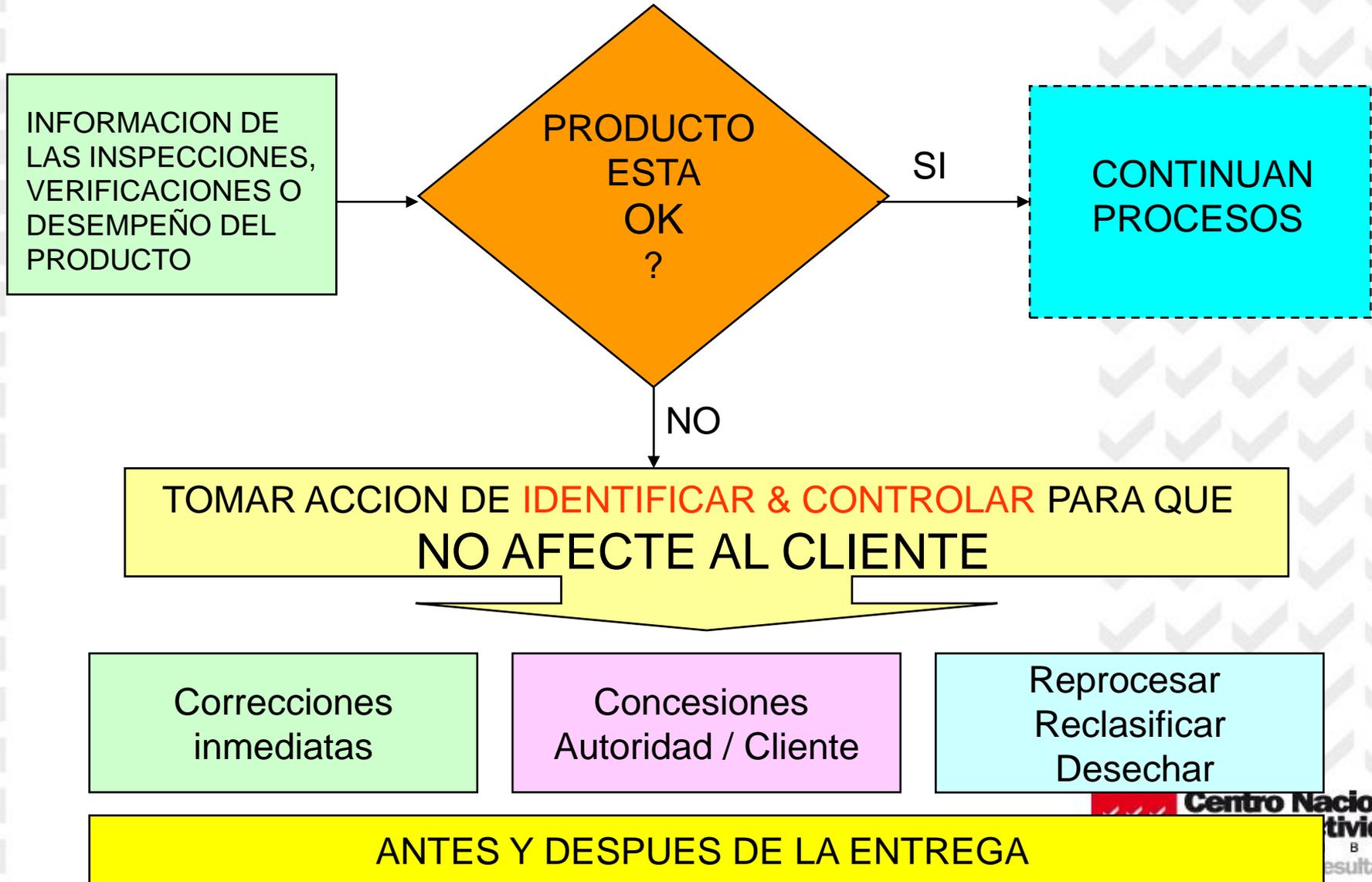
NO CONFORMIDAD

INCUMPLIMIENTO
DE UN
REQUISITO

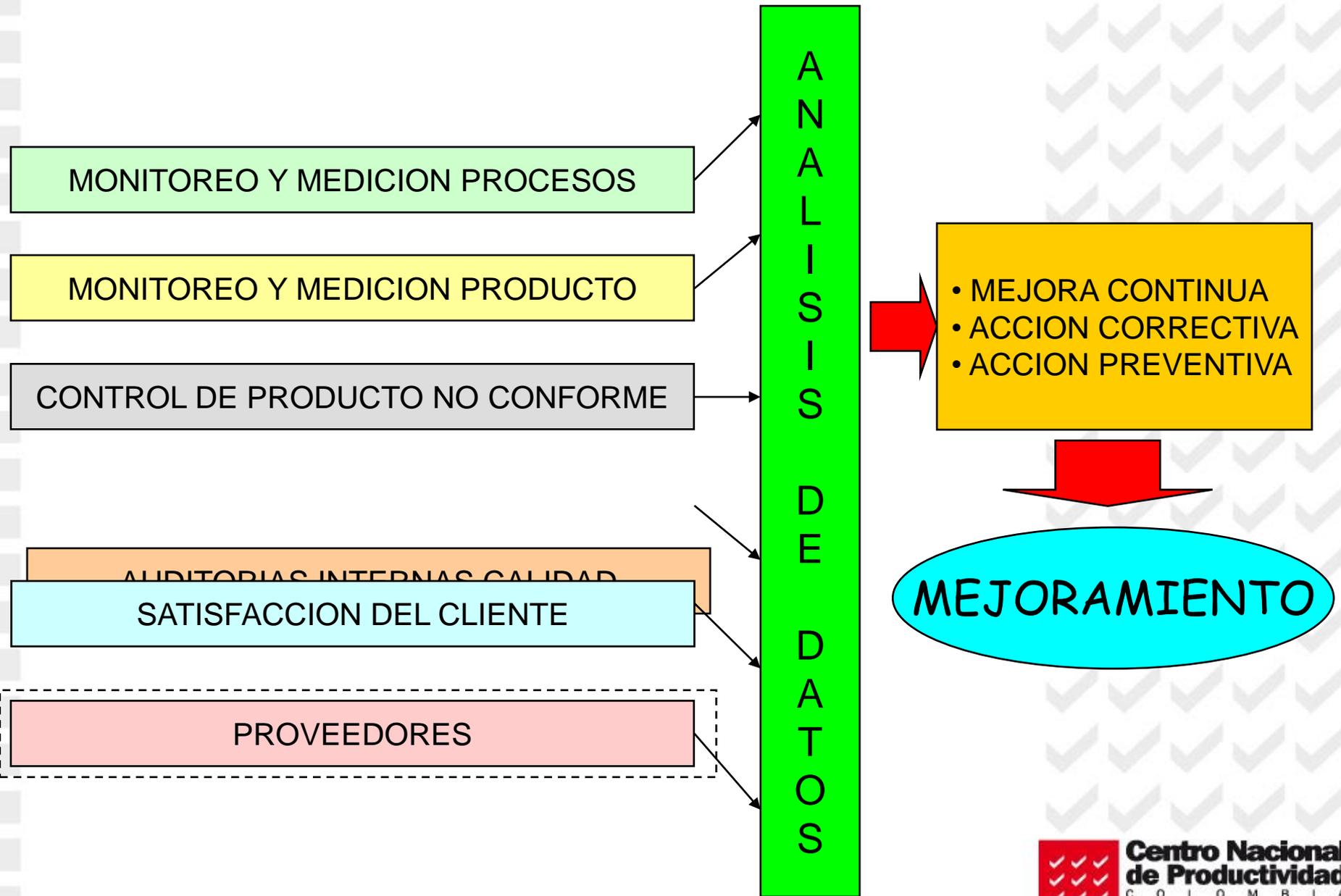
DEFECTO

Incumplimiento
de un requisito
Asociado a un
Uso previsto
o especificado

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME



ANALISIS DE LOS DATOS



LOGO

MANEJO DE NO-CONFORMES

PROCESO:

NO CONFORMIDAD:

PRODUCTO

SERVICIO

DETECTADO:

INTERNAMENTE

CLIENTE

N°

FECHA: dd/mm/aa

NOMBRE DE QUIEN LO DILIGENCIA:

CLIENTE:

CIUDAD:

ENCARGADO DE DAR SOLUCIÓN:

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:

SOLUCIÓN TOMADA (Corrección):

QUEDO SOLUCIONADO EL PROBLEMA?

SI

NO

ELABORADO POR:

OBSERVACIONES ACERCA DE LA SOLUCIÓN TOMADA

VERIFICO:

FECHA:

LOGO

MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

PROCESO:

NO CONFORMIDAD:

PRODUCTO

SERVICIO

DETECTADO:

INTERNAMENTE

CLIENTE

QUEJA:

RECLAMO:

N°

FECHA: dd/mm/aa

NOMBRE DE QUIEN LO DILIGENCIA:

CLIENTE:

CIUDAD:

ENCARGADO DE DAR SOLUCIÓN:

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA / RECLAMO:

SOLUCIÓN TOMADA (Corrección):

QUEDO SOLUCIONADO EL PROBLEMA?

SI

NO

ELABORADO POR:

SEGUIMIENTO / VERIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN CON EL CLIENTE:

Muy Satisfecho

Satisfecho

Poco Satisfecho

Insatisfecho

OBSERVACIONES ACERCA DE LA SOLUCIÓN CORRECTIVA:

VERIFICO:

FECHA:

CARGO:

1. UBICACION

Dependencia:

Area:

Ciudad:

2. OBJETIVO DEL CARGO:**3. RESPONSABILIDADES**

DESCRIPCION	FR	DESCRIPCION	FR

4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

AREA O ENTIDAD	FINALIDAD DE LA RELACION

5. PARTICIPACION EN COMITES

COMITE	OBJETIVO	ROL	FRECUENCIA



