

ESQUEMA DE CONOCIMIENTOS DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN CALIDAD (QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE)

El perfil profesional del Representante de la Dirección en Calidad establecido por la EOQ determina las actividades y tareas que éste puede desarrollar. Para el desarrollo de cada tarea son necesarios una serie de conocimientos y habilidades que en su conjunto constituyen la especificación de competencias del puesto.

Los programas de formación específicos deben cubrir al menos los conocimientos que se recogen en la tabla de conocimientos y habilidades. Los conocimientos de la tabla están codificados según las siguientes letras:

- A: Reconocer (tener una visión general acerca de)
- B: Comprender
- C: Aplicar
- D: Analizar resultados y evaluarlos

El programa de formación específico debe tener una duración mínima de 80 horas de las cuales un mínimo de 36 horas debe corresponder a formación presencial.

Conocimientos y habilidades	Clasificación
Comprender las bases de la gobernanza de las organizaciones Comprender las formas principales de estructura de las organizaciones, procesos de toma de decisiones y su impacto en el sistema de gestión especialmente en lo relativo a calidad Comprender los principales elementos de un sistema de gestión	B
Ser capaz de explicar y aplicar el ciclo PDCA	C
ISO 9000: Comprender los objetivos y alcance de la norma Comprender la terminología de calidad según se establece en ISO 9000 Comprender los principios de la calidad según ISO 9000	B
ISO 9001 Comprender los objetivos, alcance y estructura de la norma. Ser capaz de interpretar y aplicar los requisitos y de implantarlos en una manera apropiada para una organización	C
Tener una visión general de la existencia de otras normas relacionadas con la gestión de la calidad (especialmente ISO 9004 y la serie de normas ISO 10000) Tener una visión general de las reglas de los sistemas de gestión y las normas relevantes para un sistema integrado (por ejemplo ISO 14001, ISO 45001, ISO 31000, etc.)	A
Comprender los elementos comunes de las distintas normas de sistemas de gestión e implementarlos en los procesos de la organización	C
Ser capaz de identificar leyes y regulaciones relevantes para la organización e interpretar su significancia para la organización, particularmente en relación a la legislación sobre responsabilidad (por ejemplo para productos tangibles, servicios y responsabilidad organizacional) Ser capaz de evaluar acuerdos contractuales con clientes y proveedores Ser capaz de integrar requisitos de reglas y estándares en los procesos	C
Conocer los métodos para la identificación, análisis y evaluación para los riesgos y oportunidades	B

Conocimientos y habilidades	Clasificación
<p>Ser capaz de establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y ser capaz de coordinar y dar soporte a los propietarios de proceso.</p> <p>Ser capaz de identificar requisitos específicos de grupos objetivo de los mercados y partes interesadas para incorporarlos a los procesos de la compañía</p> <p>Ser capaz de determinar los procesos necesarios y sus interacciones y ser capaz de modelizar dichos procesos y definir los flujos de proceso</p> <p>Ser capaz de identificar y gestionar interacciones de proceso en una organización</p> <p>Ser capaz de determinar riesgos y oportunidades para los procesos y planificar e implementar las acciones apropiadas</p>	C
<p>Comprender las técnicas de moderación de grupos</p> <p>Conocer los procesos de las dinámicas de grupo</p>	B
Ser capaz de desarrollar debates relacionados con la gestión de la calidad	D
Ser capaz de presentar resultados de forma adecuada a grupos objetivo específicos	C
<p>Ser capaz de generar aceptación en relación al sistema de gestión y los cambios</p> <p>Motivar: ser capaz de tener en consideración teorías de la motivación (por ejemplo Maslow, Herzberg y otros)</p>	C

Conocimientos y habilidades	Clasificación
<p>Ser capaz de reconocer y analizar el impacto en el negocio de las decisiones relacionadas con la calidad</p> <p>Ser capaz de reconocer y analizar el impacto en el negocio de las decisiones relacionadas con la calidad con personas que llevan a cabo trabajos bajo el control de la organización</p> <p>Comprender la necesidad y planificar acciones para la comunicación y toma de conciencia especialmente en relación al sistema de gestión de la calidad</p>	B
<p>Ser capaz de analizar y consolidar datos y figuras y procesarlos de manera útil para la toma de decisiones</p> <p>Ser capaz de desarrollar y preparar informes apropiados para el grupo objetivo de los mismos</p>	C
Ser capaz de tratar apropiadamente la retroalimentación de las partes interesadas	C
Ser capaz de representar los intereses de la compañía en las cuestiones relacionadas con la calidad	C
Comprender los métodos para la identificación de requisitos de los clientes	B
<p>Ser capaz de aplicar los métodos y herramientas apropiados para:</p> <p>Recogida de información (por ejemplo checklist, hojas de recogida de datos, seguimiento y medición, etc)</p> <p>Creatividad (por ejemplo brainstorming, análisis del campo de fuerzas, etc.)</p> <p>Análisis de la información (por ejemplo diagramas, histogramas, flujogramas, Pareto,)</p> <p>Análisis de problemas (por ejemplo diagramas de causa-efecto, AMFE, 8D, etc)</p> <p>Mejora continua (por ejemplo Kaizen, Poka Yoke, 5S, etc)</p>	B
Ser capaz de aplicar procesos y métodos de gestión de proyectos (por ejemplo para la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión, para proyectos de mejora o para la planificación de auditorías)	C

ESQUEMA DE CONOCIMIENTOS DEL GESTOR DE LA CALIDAD (QUALITY MANAGER)

El perfil profesional del Gestor de la Calidad establecido por la EOQ determina las actividades y tareas que éste puede desarrollar. Para el desarrollo de cada tarea son necesarios una serie de conocimientos y habilidades que en su conjunto constituyen la especificación de competencias del puesto.

Los conocimientos y habilidades del Gestor de la Calidad son los mismos que los del Representante de la Dirección en Calidad y adicionalmente los que se recogen en la siguiente tabla con el mismo sistema de codificación.

El programa de formación específico debe tener una duración mínima de 160 horas de las cuales un mínimo de 72 horas debe corresponder a formación presencial.

Conocimientos y habilidades	Clasificación
QUALITY MANAGER	
<p>Ser capaz de aplicar los principios del análisis de datos (selección de datos, extracción de datos, manejo de datos, presentación de datos (distribuciones, tendencias, histogramas))</p> <p>Ser capaz de seleccionar, generar e interpretar representaciones gráficas de los datos estadísticas (diagramas, cuadros)</p> <p>Ser capaz de definir criterios y métodos para una eficaz operación y control de los procesos (incluyendo indicadores de medida y desempeño)</p> <p>Evaluar el desempeño de los procesos y las oportunidades de mejora de los procesos</p>	C
Comprender las características de las distribuciones: indicadores de tendencia central y dispersión, media aritmética, mediana y moda. Varianza y desviación típica	B
<p>Comprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspección por muestreo - Inspección de lotes - Capacidad de procesos 	B
Ser capaz de aplicar métodos para evaluar y analizar la satisfacción del cliente, catalogar su adecuación y proponer acciones relevantes	C
<p>ISO 9004:</p> <p>Comprender los objetivos, alcance y estructura de la norma</p> <p>Comprender la diferencia con ISO 9001</p> <p>Ser capaz de explicar el enfoque de la norma</p>	B
Comprender la influencia del contexto de la organización y las partes interesadas en relación al desempeño de la organización	B
<p>Comprender la importancia del liderazgo para un sistema de gestión de la calidad eficaz</p> <p>Ser capaz de comunicar los beneficios de un sistema de gestión de la calidad eficaz para el éxito de la organización</p> <p>Comprender los métodos para llevar a cabo revisiones eficaces del sistema de gestión</p>	C
<p>Ser capaz de aplicar métodos para la identificación de riesgos y oportunidades</p> <p>Ser capaz de analizar y evaluar riesgos y oportunidades para determinar acciones para tratarlos</p>	C
Ser capaz de alinear el sistema de gestión con los requisitos futuros del mercado y las partes interesadas	C
Ser capaz de aplicar las orientaciones de ISO 9004 de manera apropiada para la organización	C
Comprender y tener en consideración la estructura de los modelos de excelencia de manera específica para la organización	C

Conocimientos y habilidades	Clasificación
QUALITY MANAGER	
Conocer los métodos para desarrollar evaluaciones. Conocer los principios de las finanzas, controlling y gobernanza	A
Aplicar métodos para la unión de subsistemas de gestión Con la base de una comprensión de los modelos y sistemas, ser capaz de crear un sistema de gestión o unir un sistema de gestión complejo para varias disciplinas	D
Ser capaz de explicar asuntos complejos de forma apropiada para distintos grupos objetivo Ser capaz de organizar a personas en equipos, proyectos y programas Aplicar distintas técnicas de moderación en reuniones de forma específica para cada grupo objetivo Reconocer los procesos de dinámica de grupos, ser capaz de moderarlos y resolver conflictos Coordinar y liderar las actividades de gestión de la calidad en la organización	C
Ser capaz de proveer de entrenamiento, promover y aconsejar a diferentes grupos objetivo Conocer técnicas de análisis de las necesidades de entrenamiento Organizar y evaluar actividades de entrenamiento	C
Ser capaz de desarrollar escenarios futuros en relación al sistema de gestión de la calidad, basados en la visión, misión y estrategia de la organización. Ser capaz de identificar la necesidad de mejora, cambio o innovación en el sistema de gestión de la calidad Ser capaz de aplicar principios, métodos y técnicas de liderazgo Ser capaz de aumentar la toma de conciencia de los empleados	D
Ser capaz de crear, implementar, revisar y mejorar un programa de auditoría de manera conforme a la ISO 19011, en particular: Ser capaz de definir un programa de auditorías en términos de objetivos, alcance y recursos Ser capaz de reconocer y minimizar riesgos, obstáculos y dificultades relacionadas con un programa de auditorías Ser capaz de llevar a cabo un programa de auditorías en términos de informar a las partes sobre el programa, especificar el objetivo, alcance y criterios para auditorías individuales, organizar la ejecución de auditorías individuales (equipos de auditoría, tiempos, recursos), guiar y documentar los programas de auditorías, auditorías individuales y personal auditor Ser capaz de seleccionar y usar métodos y herramientas apropiados para la auditoría teniendo en cuenta el alcance y objetivos de la auditoría (por ejemplo ser capaz de seleccionar tipos de auditoría adecuados en función del objetivo, alcance y criterios (auditorías de sistema, de proceso, de producto y de conformidad)) Conocer el proceso de determinación de la competencia y evaluación de las personas involucradas en la auditoría incluyendo a los auditores Conocer los requisitos de competencia para auditores (cualidades personales, conocimientos y habilidades) y ser capaz de aplicarlos al formar equipos de auditoría Ser capaz de vigilar un programa de auditorías Ser capaz de revisar y mejorar un programa de auditorías	C
Conocer los principios de la gestión del cambio. Tener una visión sobre los procesos de cambio en las organizaciones, relacionados con productos, procesos, organización y cambios regulatorios	B