

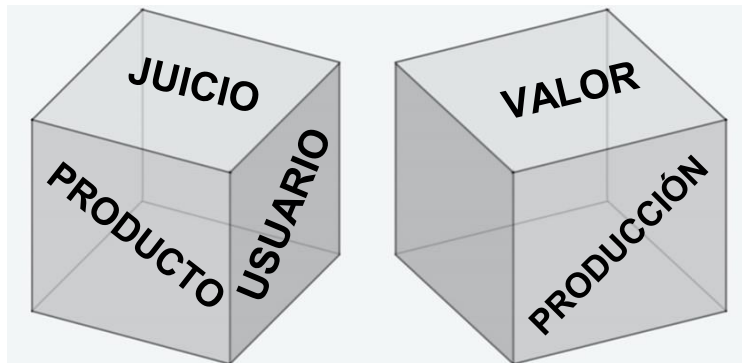
“Gestión de Competencias de la Calidad”

*Sergio Font, Rafael García, Manuel A. Lea, Inocencia García,
Carla Cabezas, Ana Fernández*

INDRA, NAVANTIA, GMV, ALTRAN, AIRBUS

1. LA CALIDAD EN UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

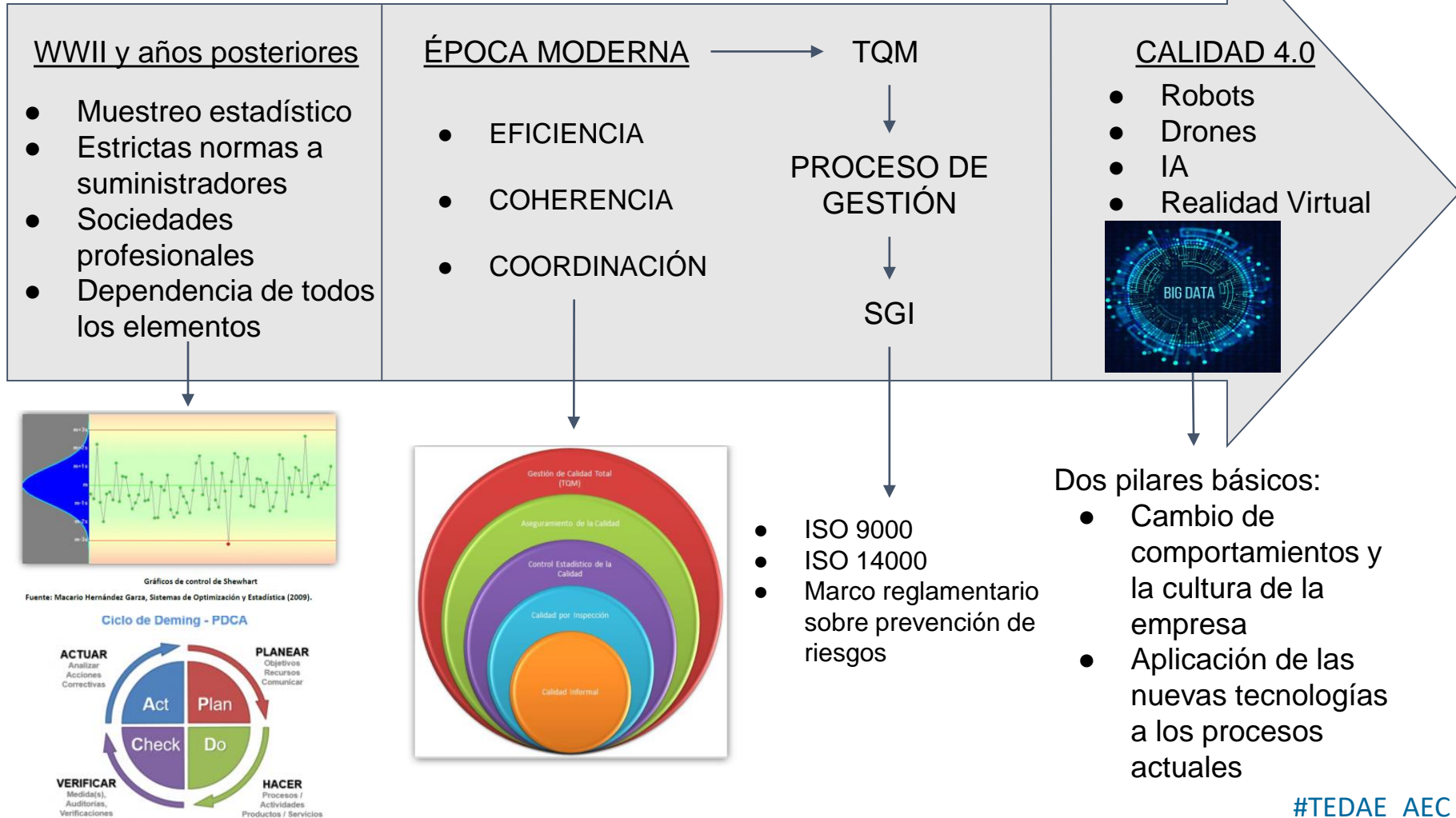
LA CALIDAD ES UNA PROPIEDAD INHERENTE A UN PRODUCTO O SERVICIO



- JUICIO: percepción de superioridad o excelencia frente a otros
- PRODUCTO: como variable medible y específica de algún atributo del producto
- USUARIO: basado en el nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente
- VALOR: relación existente entre utilidad y precio.
- PRODUCCIÓN: concepto que entiende calidad como la capacidad de producir un producto con el menor número de no conformidades

1. LA CALIDAD EN UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

EVOLUCIÓN CRONOLÓGICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD



2. ROL DE CALIDAD: DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

DEPT. DE CALIDAD: es el equipo que se encarga de verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa



Estudiar y adaptar el marco normativo

Establecer los indicadores de calidad

Liderar proyectos de innovación

Gestión documental

Formación de los empleados

Aplicando la norma ISO 9001 para establecer los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

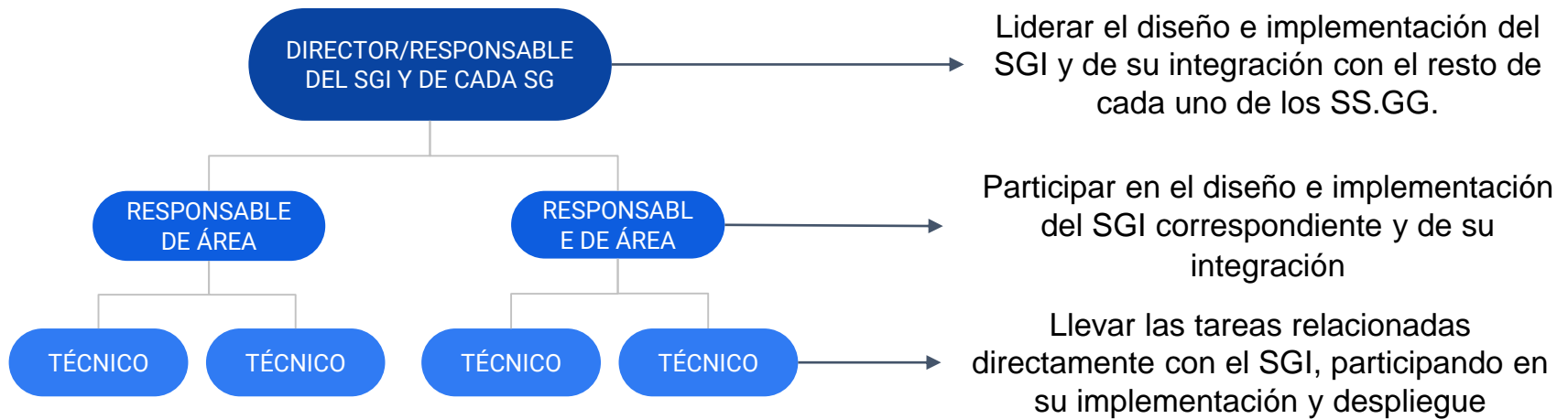
Seguimiento de los indicadores, los cuales deben ser medibles y cuantificables para asegurar un nivel de calidad óptimo

En procesos de diseño y mejora continua con soluciones prácticas e innovadoras

De todo tema jurídico y legal relacionado con los procesos de calidad. Analizando el riesgo de los programas de inspección de la calidad

Asegurar que todos los miembros conozcan, entiendan y apliquen los criterios de calidad

2. ROL DE CALIDAD: DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

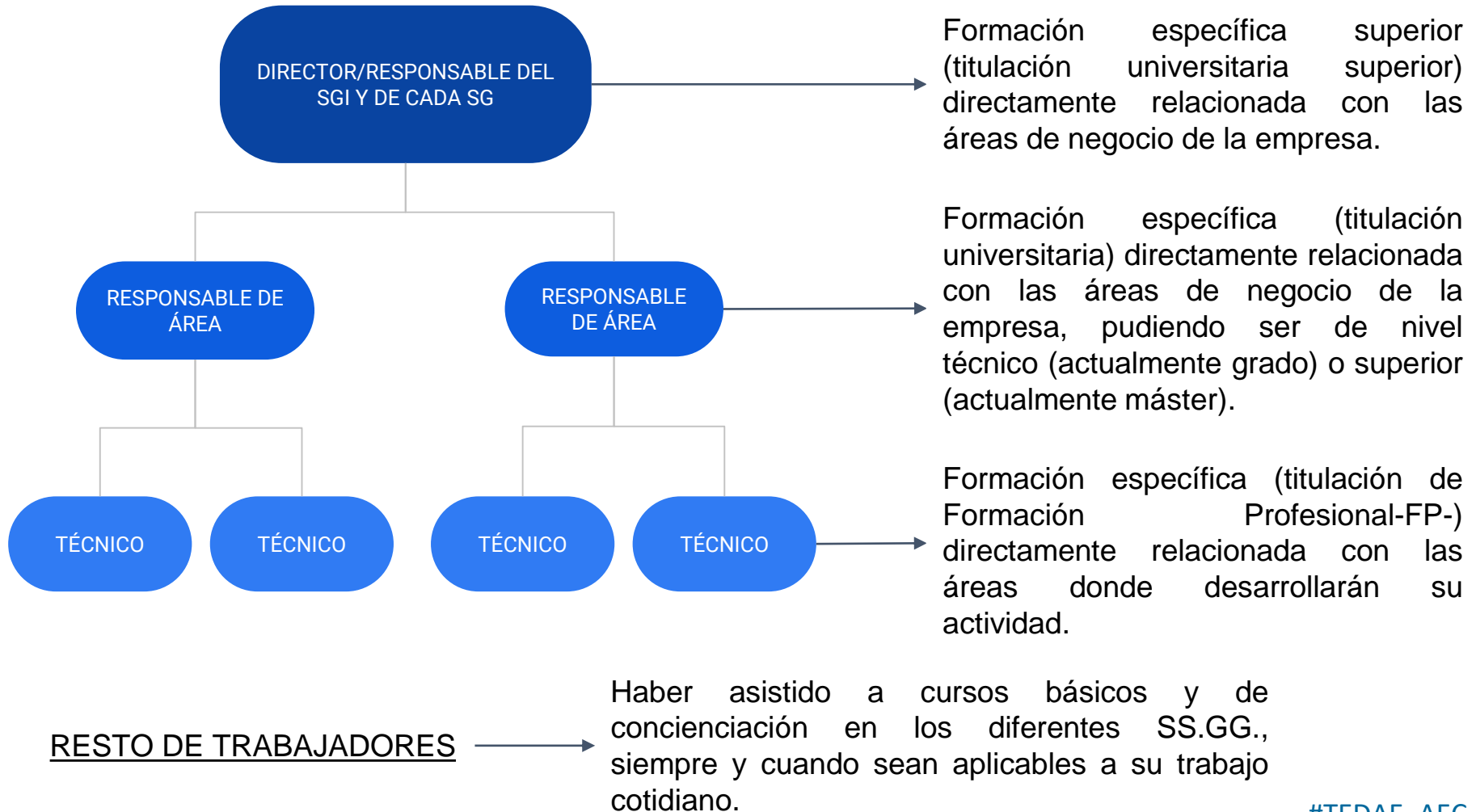


FUNCIONES DEL SGI

- Definición de la Política de cada SG
- Establecer Metas y Objetivos
- Revisión de la integración de cada SG con el resto
- Fomento de la Comunicación Interna
- Sensibilización de objetivos del SGI
- Seguimiento de todas Auditorías
- Disposición de todo tipo de medios para cada SG
- Autorización de todos los documentos de SGI
- Implicación con la Política salarial SG
- Cumplimiento de los Procedimientos e Instrucciones
- Realización de las Acciones Correctivas y Preventivas
- Gestión de la Identificación, Medición, Registro y Control de Indicadores
- Gestión de la Mejora Continua de cada SG

Junto al resto de empleados tienen que garantizar las funciones del SGI

3. FORMACIÓN DE LOS ROLES QUE COMPONEN UN SISTEMA DE GESTIÓN



3. COMPETENCIAS DE LOS ROLES

Competencia	Director	Responsables	Técnicos/ Operativos
Ejercicio de valores éticos	X	X	X
Liderazgo	X		
Visión estratégica del negocio	X	X	
Conocimiento amplio de la organización	X		
Orientación a resultados	X	X	X
Gestión Económica	X	X	
Normativa	X	X	
Aprendizaje continuo	X	X	X
Impacto e influencia	X	X	
Dotes de comunicación efectiva	X	X	
Capacidad analítica	X	X	X
Eficacia/eficiencia	X	X	X
Resolución de problemas	X	X	X
Conocimientos técnicos teóricos y prácticos para llevar a cabo sus funciones		X	X

ALGUNOS ROLES

COMPETENCIAS

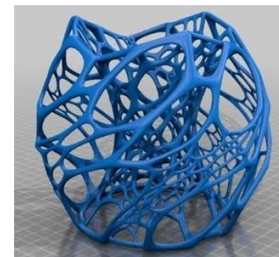
INGENIERO DE CALIDAD

- Sistemas de Gestión de Calidad
- Diseño de Productos, Procesos y Servicios
- Control de Productos y Procesos
- Mejora Continua
- Métodos e Instrumentos Cuantitativos

INGENIERO DE CALIDAD DEL SOFTWARE

- Gestión de la Calidad del Software
- Procesos de Ingeniería del Software e Ingeniería de Sistemas
- Gestión de Proyectos Software
- Métricas y Análisis del Software
- Verificación y Validación del Software
- Gestión de la Configuración del Software

NUEVAS COMPETENCIAS



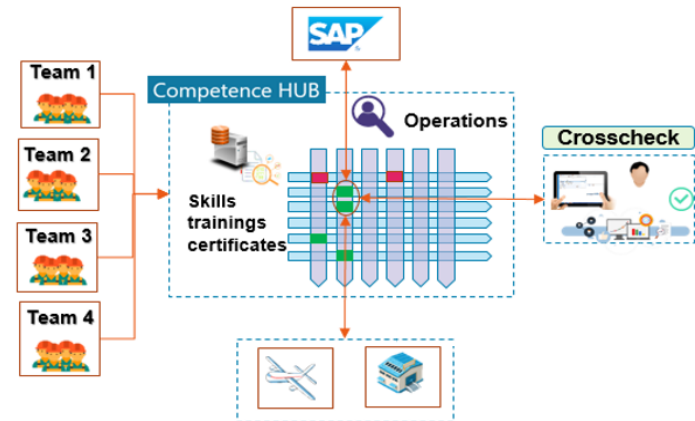
4. GESTIÓN DE COMPETENCIAS DE CALIDAD

REGISTRO DE COMPETENCIAS

Level	0	1	2	3	4	Skill Category	Nb of members required to have the skill to perform the activities	Skill Level Required	P-C Target (calculated field)	Resources (Altran - specify project)			Team Average	Total Team	Frequent Gap		Gap Criticality		
	Legend	Can not perform the task	Familiar with elements of the job	Can perform with help	Autonomous					Can team others to performs	OP 01	OP 02			OP 03	Nb of members above required skill	Gap to fill the required skills	Gap to fill the P-C Target	Skill Category
Language level	No knowledge	Basic knowledge	Good communication	Negotiation	Fluent/Native					Nombre y apellidos 1	Nombre y apellidos 2	Nombre y apellidos 3							
Skill 1		3				Indispensable													
Skill 2																			
Skill 3																			

COMPETENCE HUB

Se trata de una herramienta a medida con un alto nivel de éxito para proporcionar una herramienta potente para la gestión de competencias en cualquier dominio industrial donde se necesite una alta adaptación de personas.



SKILL MATRIX

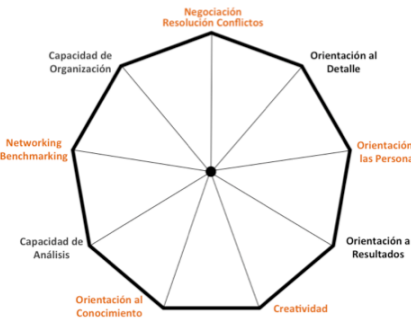
Es una herramienta para la evaluación de un grupo de personas en función de diferentes parámetros de forma que queden patentes los puntos fuertes y las áreas de mejora de cada una de los integrantes

4. GESTIÓN DE COMPETENCIAS DE CALIDAD

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS: llevado por el responsable o la persona que va a gestionar el proyecto de calidad y para ello se puede contar con diferentes herramientas:



Excel o programas de apoyo



Rueda competencias

Análisis de conductas predominantes

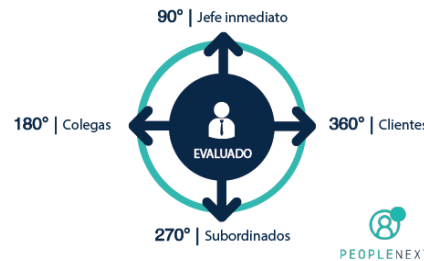


Insights Discovery



MBTI: Análisis de personalidad

Evaluación de 360°



Evaluación 360

Cuestionarios



5. EVOLUCIÓN DEL PERFIL DE CALIDAD

EL FUTURO DE LA CALIDAD:

- Un pensamiento orientado a riesgos y oportunidades.
- Calidad como un motor para impulsar el crecimiento del negocio.
- La calidad pasa de ser la voz del cliente a anticipar y aprender de la voz del cliente.
- Introducir y gestionar la innovación.
- Un pilar fundamental para transformar organizaciones.
- Calidad como una filosofía y pensamiento inherente en la organización.
- El sistema de gestión de calidad será una parte integral del sistema de gestión de la organización con el fin de administrar cada una de las funciones de forma transversal.



VISIÓN DE LA EMPRESA



1. EQUIPO
1. CLIENTE
1. SOCIOS Y OPERACIONES

SMART QUALITY



Gestión del cambio



Cultura



Comunicación



5. EVOLUCIÓN DEL PERFIL DE CALIDAD



Quality First es una iniciativa de transformación para la entrega de los productos en Calidad, Tiempo y Costes para permitir una línea de clientes sin problemas y cumplir con su seguridad y expectativas

QUALITY FIRST

HERRAMIENTAS ACTUALES

- 5S
- Value Stream Mapping
- Kaizen
- TPM
- PDCA
- 9S

→ FUTURO

- Robótica
- Inteligencia Artificial
- Nanotecnología
- Tecnología Cognitivas
- Internet of Things (IoT)

