

ESQUEMA DE CONOCIMIENTOS DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN CALIDAD EN SANIDAD
(EOQ QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE in HEALTHCARE)

El perfil profesional del Representante de la Dirección en Calidad en Sanidad 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
QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE IN HEALTH CARE PARTE 1	
Comprender el principio de enfoque al cliente, incluyendo los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes. Comprender las bases de la gestión y gobierno empresarial Comprender las principales formas de estructura organizacional, modelos de gestión, procesos de toma de decisiones y su impacto en el sistema de gestión, en particular en los aspectos de la gestión de la calidad	B
Comprender el término "calidad" en el ámbito de servicios sanitarios y sociales y el cumplimiento de estándares y requisitos Comprender la terminología de calidad según está definida en la ISO 9000	B
Ser capaz de distinguir y explicar la "gestión de la calidad" y los "sistemas de gestión de la calidad"	B
Ser capaz de diferenciar las dimensiones de la calidad, estructura de la calidad, calidad de los procesos y calidad de los resultados	B
Conocer la cadena de valor de una organización Conocer los términos de la calidad según están definidos en la norma ISO 9000 Conocer los 8 principios de la gestión de la calidad definidos en la ISO 9000 y los 11 atributos de la calidad definidos en la EN 15224	B
Ser capaz de explicar y aplicar el ciclo PDCA	C
Conocer y ser capaz de aplicar el contenido de las principales normas y estándares de la gestión de la calidad (especialmente ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004)	C
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
ISO 9004: Comprender los objetivos, alcance y estructura de la norma. Comprender la distinción respecto a ISO 9001. Ser capaz de explicar el enfoque de la norma	C
EN 15224: Entender los objetivos, objeto y estructura de la norma. Ser capaz de interpretar y desarrollar los requisitos de manera apropiada para una organización específica	C
Tener una visión general de la existencia de otras normas relacionadas con la gestión de la calidad (como EFQM, JCI y KTQ)	A

Conocimientos y habilidades	Clasificación
QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE IN HEALTH CARE PARTE 1	
Ser capaz de entender las diferencias entre EN 15224 e ISO 9001 y ser capaz de desarrollar los requisitos específicos	B
Conocer la existencia de otras normas de sistemas de gestión sobre gestión de calidad en sanidad que son relevantes para un sistema de gestión integrado (por ejemplo normas sobre PRL, gestión ambiental o gestión de la seguridad de la información)	A
Ser capaz de analizar los requisitos de reglas y normas relevantes (en particular ser capaz de interpretar contenido genérico o elementos compartidos en todas las normas de sistemas de gestión relevantes para la compañía así como requisitos que son específicos para una norma en particular)	D
Comprender y ser capaz de explicar la importancia de las normas y las normas armonizadas en la Unión Europea 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 modelos generalmente utilizados en sanidad y servicios sociales	B
Ser capaz de identificar requisitos específicos de grupos objetivo de los mercados y partes interesadas para incorporarlos a los procesos de la compañía Ser capaz de determinar y presentar flujos de proceso Ser capaz de modelizar procesos (por ejemplo identificar interfaces y dependencias entre procesos, coordinar procesos y actualizarlos/redefinirlos) Ser capaz de identificar y gestionar interacciones entre procesos en la organización Ser capaz de definir y medir el desempeño de los procesos Comprender y ser capaz de aplicar y utilizar indicadores de desempeño de los procesos Ser capaz de integrar requisitos de regulación y de normas en los procesos	C
Comprender las técnicas de moderación de grupos Conocer los procesos de las dinámicas de grupo	B
Ser capaz de desarrollar debates relacionados con la gestión de la calidad	D
Ser capaz de utilizar técnicas de creatividad como el Brainstorming, Card Technique, Análisis del campo de fuerzas	C
Ser capaz de gestionar círculos de calidad	C
Ser capaz de presentar resultados de forma adecuada a grupos objetivo específicos	C
Ser capaz de utilizar técnicas para la recopilación y preparación de información	C
Ser capaz de generar aceptación en relación al sistema de gestión y los cambios Motivar: ser capaz de tener en consideración teorías de la motivación (por ejemplo Maslow, Herzberg y otros)	C

Conocimientos y habilidades	Clasificación
QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE IN HEALTHCARE PARTE 2	
Ser capaz de reconocer y analizar el impacto en el negocio de las decisiones relacionadas con la calidad	C
Ser capaz de analizar y consolidar datos y figuras y procesarlos de manera útil para la toma de decisiones	D
Ser capaz de desarrollar y preparar informes apropiados para el grupo objetivo de los mismos	D
Ser capaz de desarrollar informes relativos a riesgos en la calidad de forma apropiada al grupo objetivo de los mismos	C
Conocer la gestión del conocimiento para la toma de decisiones	B

Conocimientos y habilidades	Clasificación
QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE IN HEALTHCARE PARTE 2	
Conocer métodos relativos a la gestión del conocimiento: por ejemplo: blogs, wikis, comunidades de práctica, lecciones aprendidas, gestión de la competencia, portales, tarjetas de conocimiento	A
Ser capaz de tratar apropiadamente la retroalimentación de las partes interesadas (por ejemplo siendo un buen comunicador)	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, necesidades y expectativas de los clientes	B
Ser capaz de integrar las peticiones de los clientes en los procesos y tomar las acciones apropiadas para asegurar la satisfacción de las peticiones de los clientes	D
Conocer las técnicas de calidad relevantes (7 herramientas) y ser capaz de aplicar de manera adecuada métodos y herramientas en relación a las actividades relevantes de la organización y/o los procesos: Diagrama de Ishikawa, Pareto, Flujograma, Hoja de datos, brainstorming, Gráficos de control, Gráficos de inspección, diagrama de correlación	C
Benchmarking, QFD, AMFE, Poka Yoke, blueprinting, Técnica de incidentes críticos, evaluación, auditoría	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 EN SANIDAD (EOQ QUALITY MANAGER IN HEALTHCARE)

El perfil profesional del Gestor de la Calidad en Sanidad 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 en Sanidad 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 IN HEALTHCARE	

Conocimientos y habilidades	Clasificación
QUALITY MANAGER IN HEALTHCARE	
Comprender los principios de la estadística: probabilidad, histogramas, distribuciones, distribución Normal	B
Comprender las características de la distribución: indicadores de tendencia central y dispersión: media aritmética, mediana y moda. Varianza y desviación típica	B
Comprender los principios de la regresión y la correlación	C
Ser capaz de seleccionar, elaborar e interpretar representaciones gráficas para datos estadísticos (diagramas, gráficos)	B
Comprender los principios del Diseño de Experimentos	B
Comprender los principios de la teoría de la fiabilidad: Tiempo medio entre fallos, tasa de fallos	
Comprender los principios de: <ul style="list-style-type: none"> Inspección de muestras Inspección de lotes: AQL, Re, Ac Control estadístico de procesos: gráficos de control (Diagramas X, diagramas X/R, análisis de desviaciones) Comprender la capacidad de los procesos y los errores de medida típicos, comprender la capacidad de los equipos de medición 	
Comprender la capacidad de medida y los errores típicos en la medida (capacidad de medición de los equipos)	
Comprender la tolerancia estadística, la adición de tolerancias (cadena de tolerancias dimensionales y tolerancias individuales)	
Ser capaz de aplicar métodos para evaluar y analizar la satisfacción del cliente, catalogar su adecuación y proponer acciones relevantes	C
Comprender la influencia del contexto de la organización y las partes interesadas en relación al desarrollo de la organización	B
Ser capaz de alinear el sistema de gestión con los futuros requisitos del mercado y de las partes interesadas	C
Conocer conceptos avanzados de gestión empresarial y ser capaz de seleccionar e implementarlos de manera específica para la organización, en particular ser capaz de aplicar las orientaciones del TQM e ISO 9004 de manera apropiada y específica para la organización	D
Comprender y tener en cuenta la estructura y elementos del modelo EFQM de excelencia (REDER, modelo y conceptos fundamentales)	C
Conocer los métodos para desarrollar evaluaciones (basadas en EFQM e ISO 9004)	B
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 mejorar/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	C
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	
Preparar, desarrollar, moderar y hacer seguimiento de resultados y ser capaz de evaluarlos	
Ser capaz de proveer de entrenamiento, promover y aconsejar a diferentes grupos objetivo	
Conocer técnicas de análisis de las necesidades de entrenamiento	C
Organizar y evaluar actividades de entrenamiento	

Conocimientos y habilidades	Clasificación
QUALITY MANAGER IN HEALTHCARE	
Ser capaz de desarrollar escenarios futuros, visión, misión y estrategia Ser capaz de aplicar los principios, métodos y técnicas del liderazgo Ser capaz de promover 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