

# Las Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas

Control de la Documentación y Control  
del Personal



COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO

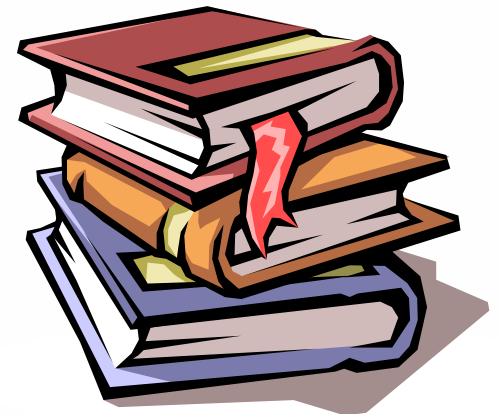
# Agenda

- Control de Documentos
- Control de Personal
- Conclusiones
- Preguntas



# Control de Documentos

*Requisito 4.3 de la Norma BPMM*

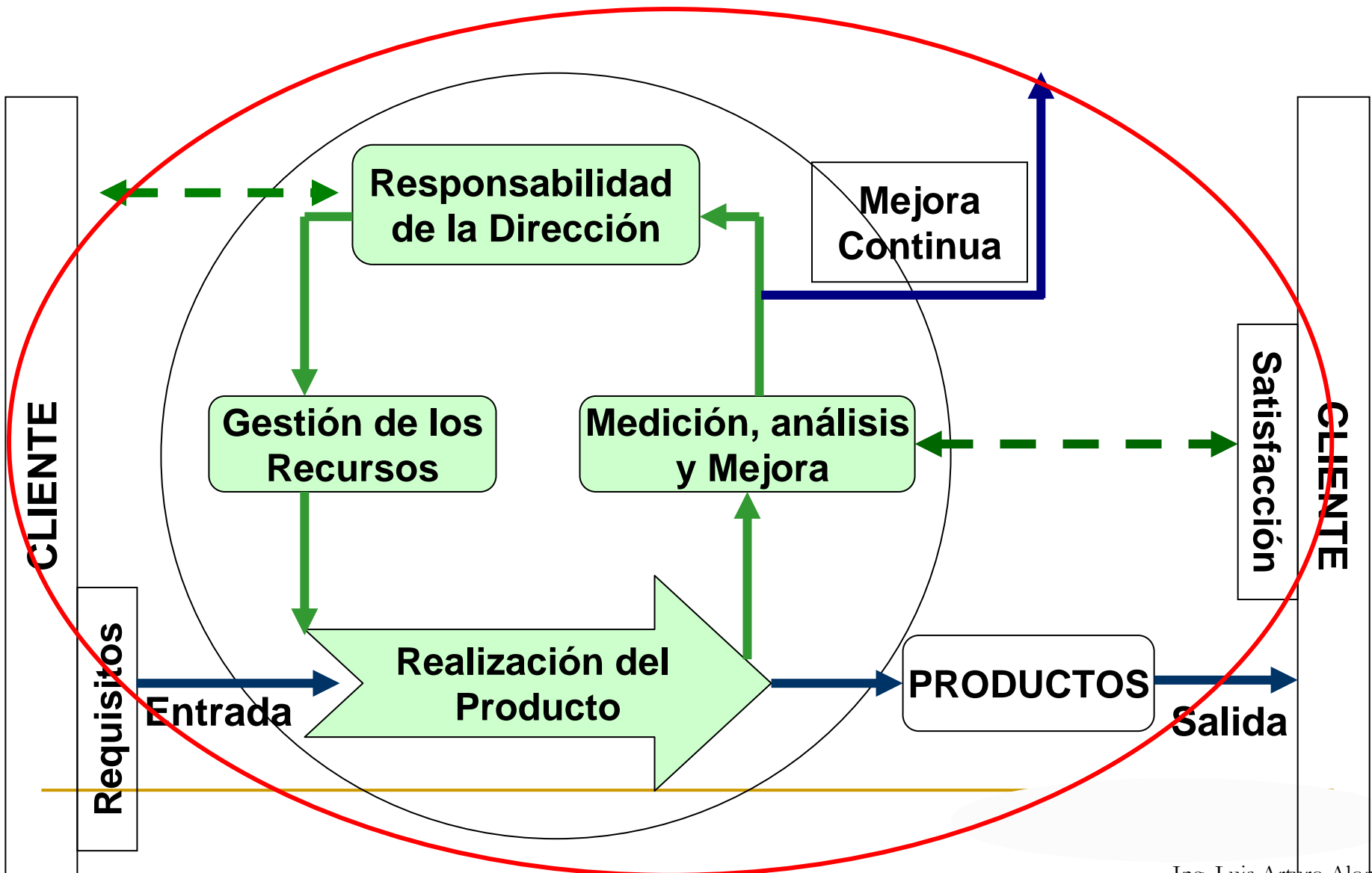


# ¿Qué es un documento?



*“Información en un medio de soporte”*

# ¿Dónde están los documentos?



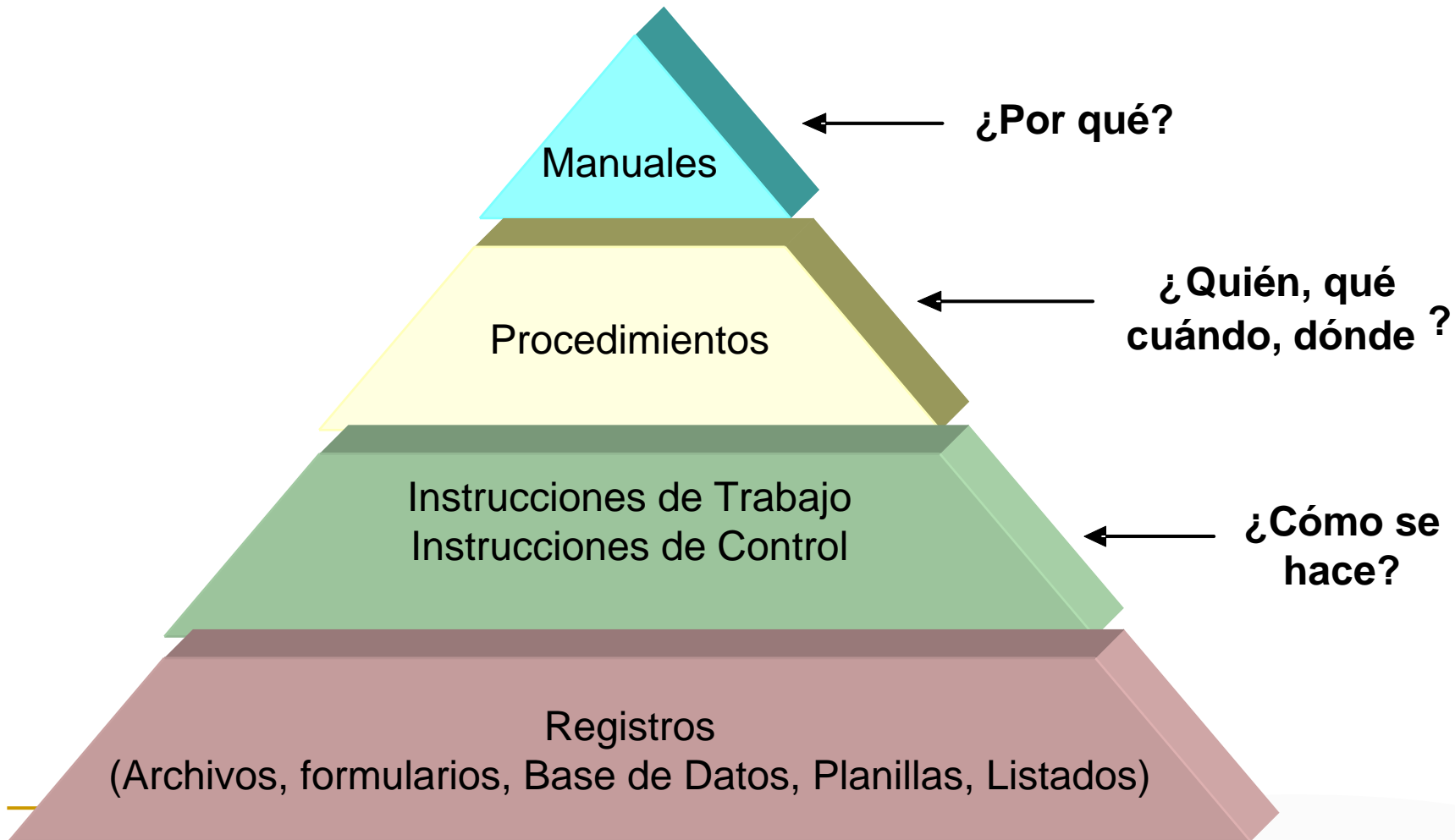
---

# Para elaborar un documento...

- Considerar la naturaleza y extensión
- Participación activa de todos
- Documentación necesaria

**Se debe tener en cuenta los procesos que influyen en el Sistema de Gestión de Calidad**

# Pirámide Documental de un Sistema de Calidad



# Procedimientos exigidos por las BPMM

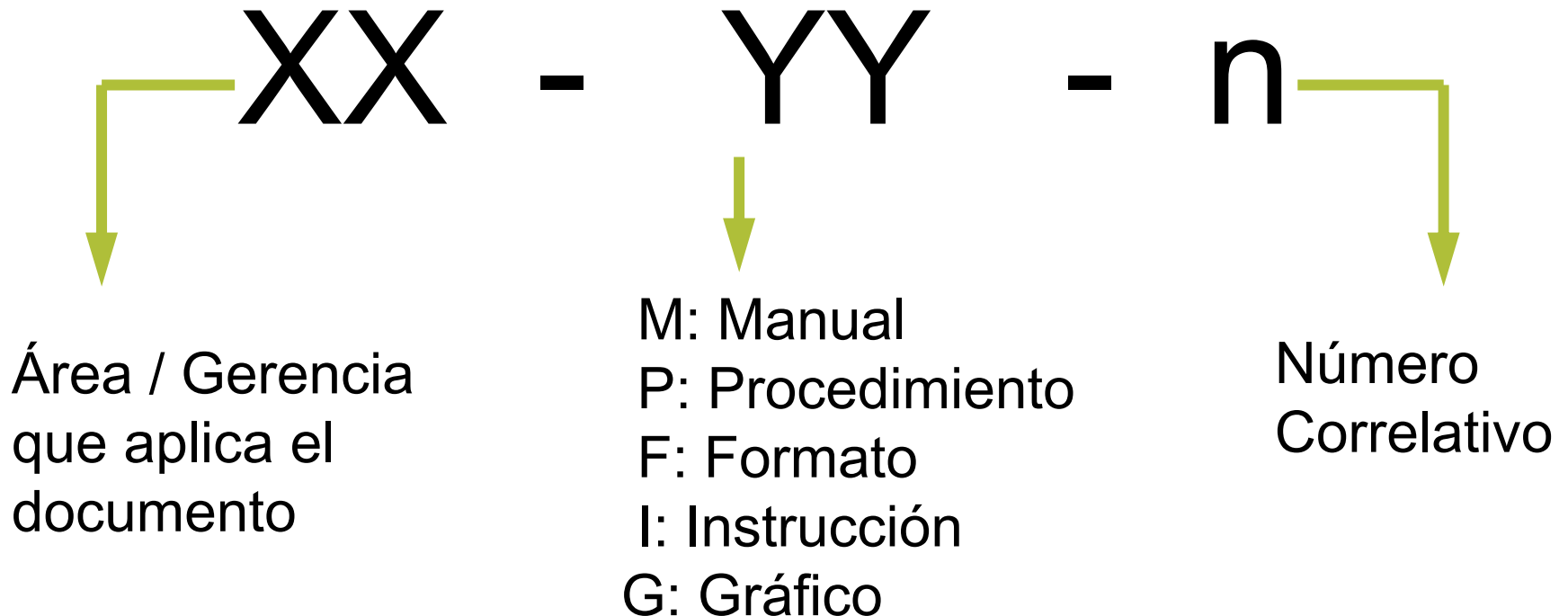
- Control de los Documentos
- Auditorías Internas
- Acciones Correctivas y Preventivas: Mejora
- Acuerdo de Ventas
- Control de Productos Suministrados por el Cliente
- Programación de la Producción
- Inspección
- Compras
- Evaluación y supervisión de proveedores (incluido en el manual)

# ¿Cómo controlar la documentación?

- Identificando los documentos
- Revisar los documentos periódicamente
- Registrando los documentos
- Desarrollando un procedimiento para la manipulación de documentos.

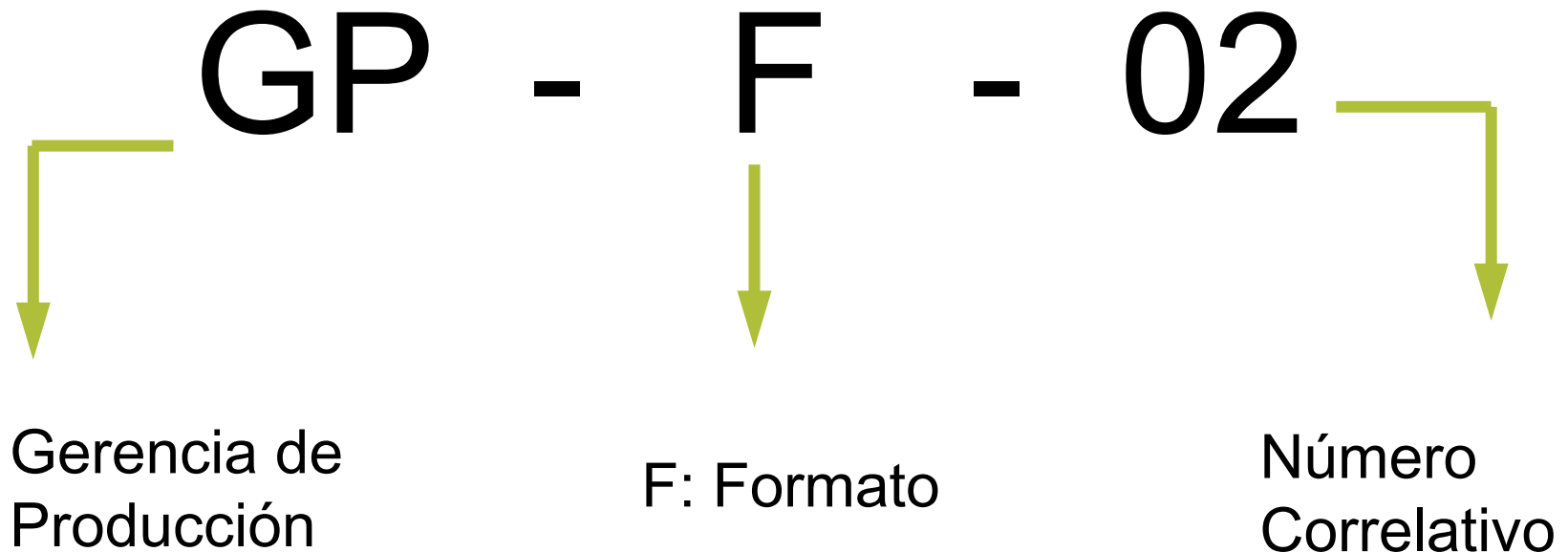
# ¿Cómo identificar los documentos?

- Una de las formas: Codificando



# ¿Cómo identificar los documentos?

*Nombre del documento: "Plan de Producción Semanal"*



# ¿Cómo revisar los documentos?

- Establecer una metodología para revisar los documentos periódicamente
  - Revisión 00: La primera vez que se crea el documento
  - Revisión 01: Cuando el documento ha sufrido un cambio después de la primera vez de su creación

Se recomienda aprobar la revisión después de un periodo de aplicación de 2 semanas

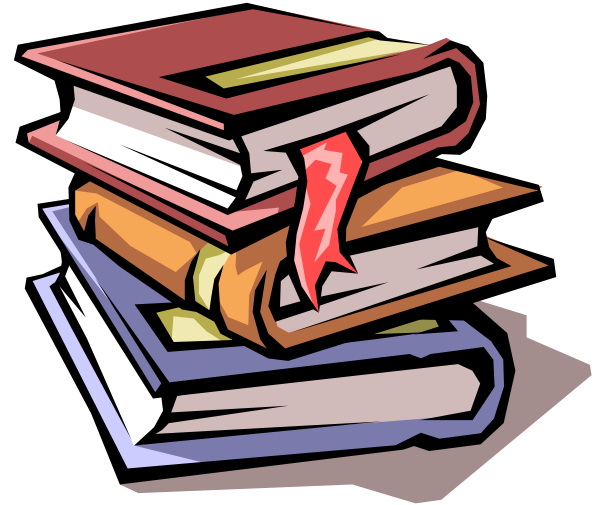
# ¿Cómo registrar los documentos?

- Crear un formato donde se registren los documentos aprobados

CÓDIGO	TITULO	REVISIÓN 00	APROBADO POR		REVISIÓN 01	APROBADO POR	
		Firma	Firma	Fecha	Firma	Firma	Fecha
GG-F-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS						
GP-F-02	PLAN DE PRODUCCIÓN SEMANAL						

# ¿Qué hacer para documentar?

- Escribir lo que se hace
- Hacer lo que se escribe
- Registrar lo que se obtiene
- Mejorar



---

# Importancia de controlar la documentación

- Ayuda a lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de calidad
- Proporciona evidencias objetivas
- Permite evaluar la eficiencia
- Permite mejorar continuamente

# Control de Personal

*Requisito 4.4 de la Norma BPMM*



# ¿Qué hago cuando necesito aumentar mis recursos humanos?



# Las personas tienen necesidades

## JERARQUÍA DE NECESIDADES



# Enfoque basado en competencias

- Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos o aptitudes.
- Se basa en:
  - Educación
  - Formación
  - Habilidad
  - Experiencia



# Competencias Laborales

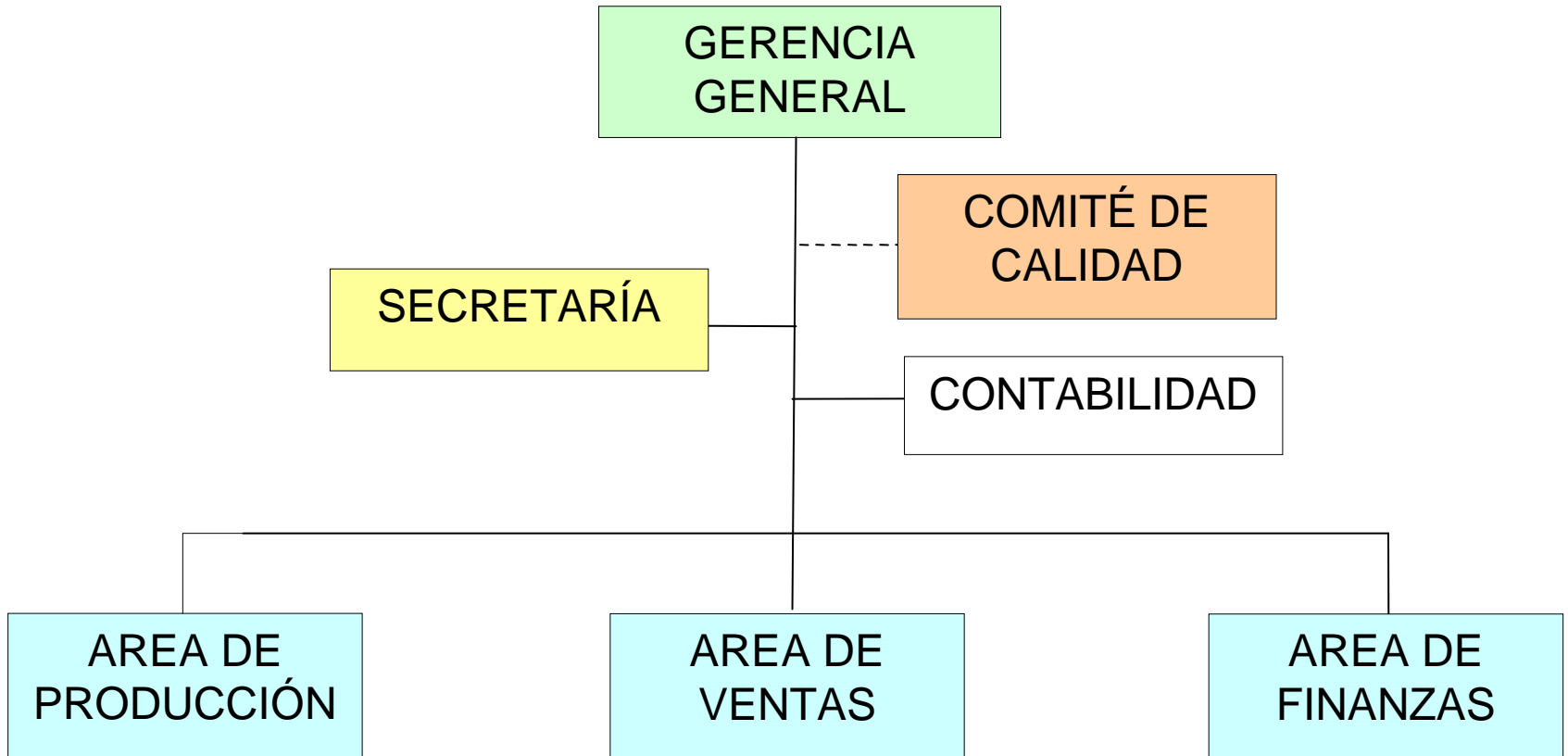
- Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables, que se aplican en el desempeño de una función ocupacional a partir de los requerimientos impuestos por el cliente

*Nace con la demanda de contar con recursos humanos calificados, a fin de lograr un trabajo productivo y con calidad que permita cumplir los objetivos.*

# Competencias Laborales

<b>COMPETENCIA TÉCNICA</b>	<b>COMPETENCIA SOCIAL</b>	<b>COMPETENCIA INDIVIDUAL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•Conocimientos</li><li>•Habilidades</li><li>•Capacidades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Cooperación y trato con los demás.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Autoreflexión</li><li>•Planes propios de desarrollo</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>•Interprofesional.</li><li>•Orientada a la carrera que esta basada en la experiencia por su relación con la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Trabajo en grupos, mejora a través de los demás, organiza, decide, coordina, juego limpio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Reflexión sobre forma de actuar, cooperar y analizar si es la mas adecuada.</li><li>•Planifica y fija metas, motivación.</li><li>•Asume su propia responsabilidad.</li></ul>

# A definir mis competencias



# A definir mis competencias

**“ Título de la competencia”**

**Es la función realizada por un individuo**

**“ Elemento de competencia”**

**Lo que un trabajador es capaz de lograr**

**“ Criterios de desempeño”**

**Es la descripción de los requisitos de calidad para el resultado requerido**

**“ Evidencias de desempeño”**

**Descripción de las condiciones que permiten saber si el desempeño fue efectivamente logrado**

# Evaluación inicial al personal

- Evaluaciones **de acuerdo a las competencias** requeridas...
- Si fuese necesario, hacer pruebas o ensayos para demostrar las competencias:
  - ¿Cómo sé que tiene experiencia de 5 años?
  - ¿Cómo sé si habla inglés?
  - ¿Cómo se que trabaja bajo presión?

**EXISTE SIEMPRE UN CONOCIMIENTO  
EMPÍRICO Y UN CONOCIMIENTO  
CIENTÍFICO**

# ¿Qué hago para ver si se está cumpliendo con las funciones?

- Evaluar al trabajador periódicamente **de acuerdo a sus funciones.**
- La evaluación puede ser:
  - Visual
  - Escrita
  - Oral.

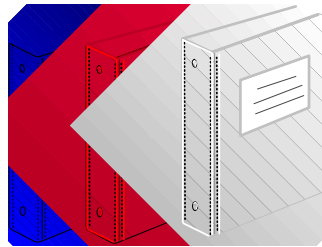


# ¿Qué hago para mejorar continuamente a mi personal?

- Capacitación en base a resultados de evaluación.
- Diseñar un plan de capacitación:
  - Quién capacita, a quién, cuándo, cuánto dura la capacitación
- Registrar a modo de retroalimentación

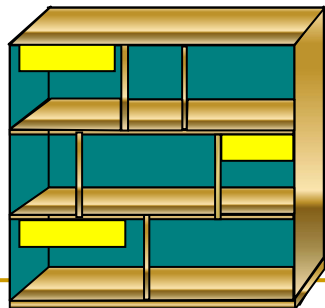


# Evidencias de capacitación de personal

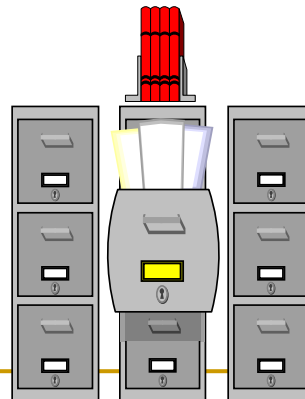


## CURSOS Y EVALUACIONES

- IDENTIFICADOS.
- EVALUADOS PERIÓDICAMENTE.
- ENTRENAMIENTO DEMOSTRADO.



**MEDIOS  
ESCRITOS**



**MEDIOS  
ELECTRÓNICOS**



# Importancia de capacitar



VALORACIÓN

SUPERACIÓN

MOTIVACIÓN

ENSEÑANZA

# Conclusiones

- Se debe de controlar los procesos de generación de documentos a fin de tener registros que permitan mejorar continuamente.
- Se debe de controlar todos los procesos relacionados con el personal de manera proactiva
- Se debe de diseñar a prueba de personas: “Todas las personas son importantes pero ninguna es indispensable, la empresa debe de seguir siempre”

# Ing. Luis Arturo Alonzo

## Sector Manufacturas Diversas

lalonzo@promperu.gob.pe

