

PERFIL COMPETENCIA ENCARGADO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN: 08/08/2017 17:17

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL ENCARGADO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Sector: ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Subsector: VITIVINÍCOLA

Código: P-1102-3139-001-V01

Vigencia: 31/12/2019

Sector: ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Subsector: VITIVINÍCOLA

Código: P-1102-3139-001-V01

EstadoActual: Vigente

Nombre perfil : ENCARGADO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Fecha de vigencia:
31/12/2019

Área Ocupacional : Perfil relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen entre otras, las actividades de administrar y gestionar el sistema de aseguramiento de la calidad e inocuidad de la empresa, coordinar las certificaciones para la exportación y coordinar y supervisar las operaciones asociadas al sistema en la empresa. Dentro de sus principales actividades, está asegurar el cumplimiento del sistema de aseguramiento de calidad y sus operaciones velando por la aplicación en ella de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), además debe velar por la implementación de los sistemas de calidad como por ejemplo HACCP, ISO u otros. Además es responsable del personal de calidad velando por su correcta preparación, inducción y supervisión en tareas de monitoreo. Le corresponde evaluar el desempeño del personal y corregir las brechas o falencias detectadas haciendo seguimientos a las acciones correctivas. Debe asegurar el cumplimiento de las condiciones de orden, higiene, seguridad, calidad y uso o manejo de equipos. Por otra parte debe llevar registros periódicos de la gestión y administración del sistema de aseguramiento de calidad y elaborar informes y reportes claros que permitan tomar acciones a nivel de empresa para mejorar dicho sistema. También es responsable administrar las jornadas del personal de calidad y capaz de coordinar proactivamente las actividades cotidianas. Es necesario dominar los principios y fundamentos en las materias técnicas relacionadas con los procesos productivos de la empresa, indicadores de gestión de la calidad, indicadores productivos, fichas técnicas de productos terminados y toda la reglamentación de higiene, seguridad y calidad que se describe para cada Unidad de Competencia Laboral (UCLs) en particular. La persona debe tener una conducta de difusión y promoción frente a las normas de orden, higiene, seguridad y calidad durante la jornada, una fluida comunicación con las distintas secciones y compañeros de trabajo, junto a una excelente presentación personal, debe además ser capaz de recibir clientes internos y externos de forma amable, tranquila y ordenada, mostrando correctamente los registros si es necesario. Este perfil de competencia aplica a encargados de aseguramiento de calidad o jefes de control de calidad que ya llevan un año como tales y que deben demostrar un óptimo rendimiento en los criterios de desempeño, conductas asociadas, conocimientos (básicos, técnicos y reglamentarios) y habilidades que demanda cada Unidad de Competencia Laboral (UCLs) respectiva, debe poseer al menos 3 años en la función descrita.

Identificación del campo laboral de la ocupación : Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en las particularidades de cada empresa le da las herramientas necesarias para desempeñarse eficientemente en empresas productivas ligadas a la producción de alimentos. De la misma forma, este encargado de Aseguramiento de Calidad podrá trabajar en establecimientos de tamaño diverso, relacionados al sector agroindustrial.

Unidades de competencia	
Código:	Descripción
U-1102-3139-001-V01	ADMINISTRAR Y GESTIONAR PROCEDIMIENTOS.
U-1102-3139-002-V01	COORDINAR Y SUPERVISAR LAS OPERACIONES.

Contextos de Competencia			
Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias	
		Directas	Indirectas
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborando y actualizando procedimientos y manuales en su oficina y en terreno. • Velando el cumplimiento de las BPM, y diferentes certificaciones dentro de la empresa. • Coordinado auditorias internas. • Coordinándose con personal del SAG para visitas oficiales o certificaciones de cargas. • Realizando seguimiento a los procedimientos de verificación y monitoreo. • Reportando a Gerencia cualquier hecho anómalo o conflictivo que influya en la el proceso de aseguramiento de la calidad e inocuidad. • Analizando datos de los resultados de la aplicación del sistema de aseguramiento de la calidad y elaborando informes. • Evaluando el desempeño del personal de calidad. • Induciendo, preparando y corrigiendo al personal de calidad. • En la sala de embotellado. • En planta de proceso para coordinaciones. • En la oficina de producción. • Supervisando labores de personal de control de calidad. • Verificando calidad de insumos secos. • Atendiendo problemáticas relativas a los insumos. • Analizando resultados de pruebas a los insumos • Verificando calidad del proceso de producción. • Retroalimentando al personal • Siguiendo normas de higiene y seguridad del área en la cual se encuentra 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Radiofrecuencia • Planillas de registro de información. • Materiales e insumos de oficina. • Materiales y equipamiento de laboratorio. • Uniformes (delantal, guantes, mascarillas, etc.). • Manuales de calidad. • Normativas Nacionales e internacionales • Computador • Equipo lightning. • Torquimetro. • Test de membranas • Vacuometro. • Manómetros varios • Tablas de nivel de llenado • Termómetros 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 observaciones, que incluyan labores de encargado de aseguramiento de calidad. • Entrevistas estructuradas con los contenidos de las unidades de competencia • Simulaciones • Fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> • registro y de funcionamiento de área de calidad. • Archivos pertinentes ingresados en el computador. • Currículum vitae. • Diplomas y certificados de cursos de capacitación sobre la función descrita. • Cartas de recomendación

Lista Unidades de Competencia

Actividades clave

1.- Administrar sistema de aseguramiento de la calidad e inocuidad

Criterios de Desempeño:

1. Planificar sistema de aseguramiento de la calidad según especificaciones de clientes, política de calidad y estándares de producción de la empresa.
2. Elaborar sistema de aseguramiento de la calidad de acuerdo a normas nacionales e internacionales, especificaciones de clientes, política de calidad y estándares de producción de la empresa.
3. Verificar la vigencia del sistema de aseguramiento de la calidad de acuerdo a normas nacionales e internacionales, especificaciones de clientes, política de calidad y estándares de producción de la empresa.
4. Actualizar sistema de aseguramiento de la calidad de acuerdo a normas nacionales e internacionales, especificaciones de clientes, política de calidad y estándares de producción de la empresa.
5. Recopilar y analizar los resultados de la aplicación del sistema de aseguramiento de la calidad de acuerdo a normas nacionales e internacionales, especificaciones de clientes, política de calidad y estándares de producción de la empresa.
6. Retroalimentar el sistema de aseguramiento de la calidad de acuerdo a resultados obtenidos, política de calidad y estándares de producción de la empresa.
7. Elaborar y entregar informes de resultados de las condiciones de calidad e inocuidad de la planta a niveles superiores de acuerdo a normas nacionales e internacionales, especificaciones de clientes, política de calidad y estándares de producción de la empresa.
8. Proponer mejoras al sistema de aseguramiento de calidad de acuerdo a resultados obtenidos, política de calidad y estándares de producción de la empresa.

2.- Gestionar la correcta aplicación del sistema de aseguramiento de la calidad e inocuidad

Criterios de Desempeño:

1. Coordinar y dirigir reuniones con equipo de calidad de acuerdo a planificación del sistema, necesidades del sistema, normas de calidad e inocuidad nacionales e internacionales, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
2. Programar las operaciones del sistema de aseguramiento de la calidad de acuerdo a la planificación realizada, normas de calidad e inocuidad nacionales e internacionales, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
3. Asegurar el cumplimiento del programa de prerrequisitos u otro sistema de aseguramiento de la calidad de acuerdo a política de calidad, normas de calidad e inocuidad nacionales e internacionales, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
4. Coordinar y/o participar en auditorias internas y/o externas de acuerdo a la programación realizada, política de calidad, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
5. Controlar y analizar los indicadores de gestión de calidad de acuerdo a la normativa vigente, política de calidad, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.

3.- Coordinar certificaciones para la producción y exportación

Criterios de Desempeño:

1. Verificar certificados para la exportación de cargas de acuerdo a la normativa y procedimientos de la empresa.
2. Solicitar y/o verificar existencia de autorización para la exportación de cargas de acuerdo a la normativa y procedimientos de la empresa.
3. Resolver problemas posteriores referentes a la certificación de cargas exportadas de acuerdo a procedimientos reglamentarios, normativas nacionales e internacionales y procedimientos de la empresa.
4. Gestionar nuevas acreditaciones para la exportación de acuerdo a normativa exigida, necesidades y procedimientos de la empresa.
5. Asistir en aspectos de calidad e inocuidad a clientes visitantes en la planta de acuerdo a las exigencias de clientes, política de calidad y procedimientos de la empresa.
6. Coordinar y preparar visitas oficiales de acreditación o re-acreditación en la planta de acuerdo a las exigencias de clientes, política de calidad y procedimientos de la empresa.
7. Mantener vigentes las acreditaciones para la exportación de acuerdo a normativas nacionales e internacionales, normativa, política de calidad y procedimientos de la empresa.
8. Informar a niveles superiores respecto del estado de las acreditaciones y de las visitas recibidas en la planta de acuerdo a la política de calidad y procedimientos de la empresa.

Competencias Conductuales

Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Comunicación e influencia Capacidad para entregar y recibir información clara, fidedigna y asertiva, como también transmitir sus ideas de manera convincente e influir en los demás para lograr su compromiso y el apoyo en la implementación de las mismas. Asimismo logra fomentar el aprendizaje y el desarrollo de las potencialidades de sus colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita la información en forma oportuna, asegurándose de relevar todas las necesidades de la empresa, para el sistema de aseguramiento de la calidad e inocuidad de ésta. • Establece comunicación fluida con las diferentes áreas, para realizar una planificación ajustada a las necesidades del sistema. • Presenta en forma segura y convincente un sistema de aseguramiento de calidad atingente a las necesidades de la empresa, transmitiendo en su diseño los objetivos del departamento de calidad y los requerimientos de los clientes. • Corroborar en forma periódica y minuciosa la vigencia del sistema de aseguramiento de la calidad, estableciendo comunicación con organismos nacionales como externos que le permitirán mantenerlo vigente. • Se preocupa de corregir en el sistema toda información que ya no refleje las necesidades actuales del mismo. • Procesa resultados de la aplicación del sistema en forma asertiva, analizando datos y emitiendo conclusiones claras que reflejen la real situación de esta aplicación. • Se expresa en forma segura y clara al dar retroalimentaciones para asegurar una correcta aplicación del sistema. • Elabora informes claros para niveles superiores entregándolos en forma oportuna y asegurándose que sean comprendidos en su totalidad. • Se expresa de manera clara y precisa durante las reuniones con el equipo de calidad generando un clima de confianza, compromiso y cooperación en los asistentes. • Programa las operaciones del sistema en forma clara y precisa reflejando en ella la planificación realizada. • Es asertivo al momento de asegurar el cumplimiento del programa de prerequisites u otro sistema de aseguramiento de la calidad en la planta dándose a entender claramente frente al personal de calidad. • Coordina auditorías internas en forma oportuna de manera de lograr relevar el grado real de apego o adecuación que se está generando al interior de la planta. • Maneja información clara y precisa en relación a los indicadores de calidad de manera de poder canalizar y procesar esta información de manera asertiva. • Solicita en forma clara y precisa la información necesaria para la revisión de los certificados para la exportación. • Se preocupa de que la carga para la exportación efectivamente cuente con la autorización correspondiente. • Mantiene comunicación fluida y cordial con personal del área de producción de la empresa. • Expone claramente su opinión en relación a nuevas acreditaciones destacando su factibilidad de implementación en la empresa. • Mantiene una actitud cordial y respetuosa frente a visitas de clientes y visitas oficiales en la planta expresándose de manera clara y precisa durante los recorridos.

Competencias Conductuales

Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Orientación a la calidad Capacidad de demostrar interés e iniciativa por incorporar al trabajo mejoras continuas. Realiza su trabajo minuciosa y prolijamente dentro de los plazos esperados, lo que implica desempeñarse de manera planificada, organizada y con metodología clara, cumpliendo los estándares de calidad de la empresa, con la finalidad de garantizar un producto y servicio confiable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa de hacer las consultas necesarias tanto a niveles superiores como en las diferentes áreas de producción de manera de elaborar un sistema de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes y los objetivos de la empresa. • Planifica el sistema de aseguramiento de calidad considerando todos los antecedentes necesarios como las exigencias de clientes, normativas vigentes y los objetivos propuestos por la empresa. • Es prolijo en la revisión de los documentos asociados al sistema de aseguramiento de la calidad verificando minuciosamente que se ajusten a las exigencias actuales y corrigiendo todo lo necesario para ello se cumpla. • Recopila en forma certera todos los datos que requiere para un correcto y profundo análisis de la aplicación del sistema siempre velando por que se esté implementando con la calidad establecida. • Retroalimenta al sistema en forma permanente cubriendo toda necesidad o falencia que amenace la viabilidad del mismo. • Propone mejoras al sistema en forma oportuna y certera demostrando interés en obtener productos de alta calidad e inocuidad. • Orienta al equipo de calidad en forma asertiva de manera de que cada asistente comprenda la importancia de mantener un sistema de aseguramiento de calidad acorde con los objetivos de la empresa. • Programa las actividades del sistema de aseguramiento de la calidad siempre consciente de que éstas puedan ser ejecutadas correctamente con los recursos y plazos establecidos logrando la mayor eficiencia del sistema. • Es prolijo en los procedimientos de aseguramiento en el cumplimiento del programa de prerequisites o de otro sistema de aseguramiento de la calidad al interior de la planta, preocupándose constantemente que todas las operaciones sean realizadas de acuerdo a dichos programas de manera de obtener productos de alta calidad. • Verifica en forma certera la trazabilidad. • Coordina las auditorías internas en forma responsable y comprometida gestionando los documentos necesarios que permitan asegurar un cumplimiento cabal de los procedimientos al interior de la planta. • Controla y analiza en forma acuciosa todos los indicadores de calidad comprendiendo la importancia del mismo frente a mantener un sistema de aseguramiento acorde a las exigencias de los clientes y a los estándares de calidad de la empresa. • Verifica certificados para la exportación de cargas en forma responsable preocupándose que los datos sean fidedignos. • Se asegura que todos los datos estén correctos antes de solicitar autorización de exportación de manera de asegurar la certificación de la carga. • Se preocupa de gestionar nuevas acreditaciones para la exportación o habilitación a nuevos mercados. • Asegura que los requerimientos para nuevas acreditaciones sean cumplidos a cabalidad. • Se preocupa de recibir, preparar y aprobar auditorías oficiales en la mantención de las acreditaciones o resoluciones de habilitación de mercados. • Enfatiza en aspectos de calidad e inocuidad durante la visita de clientes a la planta respaldándose en información concreta y fidedigna. • Se preocupa de entregar informes que contengan todo lo necesario para dar a conocer el estado en que se encuentran las acreditaciones.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Resolución de Problemas Capacidad de reconocer las señales que identifican la presencia de una dificultad, anomalía o entorpecimiento del desarrollo normal de una tarea o procedimiento, recolectar la información necesaria para resolver los problemas detectados y escoger e implementar las mejores opciones de solución, ya sea de manera individual o grupal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Detecta rápidamente problemas durante la planificación, elaboración y actualización del sistema de aseguramiento de calidad canalizándolos adecuadamente para dar una solución rápida y certera. • Implementa sistemas de control eficaces que permitan detectar rápidamente falencias en el sistema. • Informa oportunamente a las áreas pertinentes los problemas acaecidos logrando obtener apoyo y compromiso para la solución de los mismos. • Propone nuevas vías o líneas de trabajo y manejo de la información con el fin de disminuir la probabilidad de anomalías en el sistema de aseguramiento de calidad. • Se preocupa constantemente por evitar problemas en la calidad e inocuidad de los productos elaborados por la empresa a nivel de toda la cadena productiva. • Es asertivo en la conducción de las reuniones con el equipo de calidad detectando a tiempo el origen de las fallas o discrepancias con el fin de dar respuestas que permitan llegar a acuerdos entre los asistentes. • Detecta oportunamente las principales razones de los incumplimientos en el programa de aseguramiento de la calidad y gestiona en forma rápida y certera la solución más pertinente para asegurar una aplicación correcta. • Recopila la información necesaria durante las auditorias de manera de contar con todo aquello relevante para dar solución a las anomalías que se van presentando. • Revisa en forma acuciosa toda la información en relación a los indicadores de gestión de la calidad (Ej.: devoluciones, quejas de clientes, indicadores microbiológicos, etc.), solicitando si es necesario mayores antecedentes de manera de poder entregar respuestas claras y soluciones concretas. • Resuelve con rapidez y certeza los problemas presentados durante la certificación de cargas. • Solicita la información o procedimientos necesarios para corregir rápidamente los certificados de exportación de cargas. • Está atento frente a problemas posteriores a la certificación de la carga de manera de dar soluciones eficaces que eviten la retención de las mismas tanto dentro como fuera del país. • Propone modificaciones necesarias para asegurar el éxito en nuevas acreditaciones o habilitaciones de mercados. • Elige la mejor y más rápida opción de corrección en momentos críticos de manera de sobrellevar la situación hasta encontrar una solución concreta. • Resuelve dudas de clientes en forma asertiva, clara y convincente. • Demuestra dominio de su área frente a clientes generando un clima de confianza y credibilidad.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos necesarios para cumplir la competencia.

- Aspectos claves sobre la visión y misión institucional de la empresa, como también de las líneas de acción estratégicas de la empresa relacionadas con la producción.
- Los objetivos y metas del área de trabajo en que se desenvuelve la persona.
- Capacidad para expresarse fluidamente de manera oral y escrita.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Procedimientos y manuales de la empresa.

Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia.

- Estadística básica y programas estadísticos.
- Inglés técnico hablado y escrito básico.
- Buenas Prácticas de Manufactura.
- Software de Administración de Información utilizados en la empresa.
- Administración de personal.

- Planificación y bases del sistema de aseguramiento de la calidad.
- Normas implementadas en la empresa (Ej.: ISO 14000 (Sistemas de Gestión Ambiental); ISO 9000 (Sistema de Gestión de Calidad); ISO 22.000 (Calidad e Inocuidad en la Industria de Alimentos); HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control); BRC para alimentos (British Retail Consortium), IFS (Internacional Food Standar)).
- Indicadores de gestión de calidad.
- Procesos productivos e instalaciones asociadas.
- Procedimientos de auditorías.
- MS Office medio (Word, Excel y Power Point).

Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia.

- Normativa medioambiental.
- Salud Laboral: Ley 16.744/67 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece normas sobre accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales. Declara obligatorio el seguro social contra riesgos de accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales.
- Extracto del código sanitario. Decreto con fuerza de Ley N° 725.1968 del Ministerio de Salud relativo a los Alimentos. Título IV de los productos alimenticios..
- Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) D.S.977, Ministerio de Salud.
- NCh 409.Of 2005, Agua Potable.

Habilidades

- Capacidad analítica y de rápida reacción ante emergencias.
- Interactuar con las diferentes áreas y departamentos de la empresa.
- Trabajo en equipo, Manejo de personal, Trabajar bajo presión.
- Integrar información necesaria para efectuar un adecuado control de la producción (manejo de costos, calidad, rendimientos, etc.).
- Manejo de los puntos críticos de control.
- Tolerancia a la frustración y autocontrol.
- Liderazgo, Planeación y Organización.
- Maximización del Desempeño.
- Uso de office (Word, Power Point y Excel), software de la empresa, herramientas de Internet y correos electrónicos.
- Definir acciones correctivas y preventivas efectivas, en situaciones inesperadas y poco controladas.
- Uso de herramientas, implementos de seguridad y equipos del proceso
- Interacción y dirección de grupos heterogéneos (edad, género, etc.).
- Identificar, rectificar y reportar situaciones que no se encuentren en los procedimientos de la empresa.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada

• N/A

• N/A

Nombre UCL: COORDINAR Y SUPERVISAR LAS OPERACIONES. Código UCL: U-1102-3139-002-V01	
Fecha de Vigencia: 31/08/2016	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	

1.- Organizar jornada y asignar tareas a personal de calidad

Criterios de Desempeño:
 1. Planificar las jornadas del personal de aseguramiento de la calidad de acuerdo al programa de trabajo y procedimientos de la empresa.
 2. Reasignar labores del personal de calidad según necesidades del sistema y normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
 3. Entregar instrucciones al personal de calidad de acuerdo al programa de trabajo y procedimientos de la empresa.
 4. Asignar tareas y recursos al personal de calidad de acuerdo al programa de trabajo y procedimientos de la empresa.
 5. Resolver inquietudes del personal de calidad de acuerdo a normas de calidad e inocuidad nacionales e internacionales, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.

Actividades clave

2.- Supervisar actividades del personal de calidad

Criterios de Desempeño:

1. Verificar el cumplimiento de las normas de orden, higiene y seguridad de la empresa de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
2. Verificar el cumplimiento de las tareas asignadas de acuerdo a los procedimientos de calidad e inocuidad establecidos y procedimientos de la empresa.
3. Verificar el correcto uso y conservación de los materiales, herramientas y equipos utilizados de acuerdo a normas de calidad e inocuidad nacionales e internacionales y procedimientos de la empresa.
4. Corregir los procedimientos o conductas erradas durante la ejecución de las tareas de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
5. Asistir al personal a cargo entregando soluciones concretas de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
6. Evaluar el desempeño del personal de calidad de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
7. Entregar conocimientos y recursos con objeto de mejorar el desempeño del personal de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
8. Informar a niveles superiores sobre el desempeño del personal de calidad de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.

3.- Inducir y preparar al personal de calidad

Criterios de Desempeño:

1. Verificar que el personal de calidad haya recibido inducción por parte de la empresa de acuerdo a normas del departamento de calidad, seguridad y personal de la empresa.
2. Inducir en el uso de uniforme y elementos de seguridad de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
3. Inducir en el uso de materiales, herramientas y equipos para el monitoreo de acuerdo a normas de calidad e inocuidad nacionales e internacionales, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
4. Inducir en el cumplimiento de los procedimientos del sistema de aseguramiento de la calidad de la planta de acuerdo a normas de calidad e inocuidad nacionales e internacionales, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
5. Efectuar al personal de calidad un recorrido del proceso productivo y puntos críticos de control de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
6. Observar y evaluar proceso de adaptación del personal a las funciones de monitoreo o tareas encomendadas de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
7. Corregir y retroalimentar al personal respecto de las tareas y procedimientos de aseguramiento de calidad de acuerdo a normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.
8. Asistir y derivar inquietudes y consultas en temas de derecho laboral y seguridad social de acuerdo a normas del departamento de calidad, área de personal o recursos humanos de la empresa.
9. Gestionar capacitaciones para el personal de acuerdo a normas de calidad e inocuidad nacionales e internacionales, normas del departamento de calidad y procedimientos de la empresa.

Competencias Conductuales

Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Comunicación e influencia Capacidad para entregar y recibir información clara, fidedigna y asertiva, como también transmitir sus ideas de manera convincente e influir en los demás para lograr su compromiso y el apoyo en la implementación de las mismas. Asimismo logra fomentar el aprendizaje y el desarrollo de las potencialidades de sus colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene una comunicación fluida y sincera con el personal de calidad de manera de relevar la información necesaria para organizar los turnos. • Considera las sugerencias de su personal para la organización de los turnos. • Se expresa en forma clara y segura frente al personal de manera que las tareas que debe realizar cada uno sean comprendidas. • Está atento frente a consultas de su personal en relación a las instrucciones y tareas asignadas. • Genera un clima de confianza, respeto y compromiso en su personal facilitando el manejo del mismo. • Transmite instrucciones y metas de trabajo en forma clara, precisa y oportuna. • Retroalimenta a todos con información clara y precisa en temas de higiene y seguridad logrando su comprensión y compromiso. • Vela por la comprensión y el cumplimiento de las normas de orden, higiene, seguridad y calidad asociadas al proceso productivo. • Genera confianza y credibilidad en sus interlocutores compartiendo experiencias previas de buenas y malas prácticas. • Corrige en forma certera, clara y gentil sobre el correcto uso de los implementos, materiales y herramientas de manera de hacer comprender la importancia de una buena mantención de dicho material. • Estimula el compromiso con las metas del departamento de calidad en su personal involucrándolos en forma activa. • Es criterioso al evaluar el desempeño del personal considerando todos los factores tanto críticos como no críticos que pueden afectar dicho desempeño. • Estimula en su personal el interés de aprender más con el objetivo de mejorar las operaciones o monitoreos mejorando de esta forma el desempeño de su personal. • Se comunica en forma oportuna y clara con niveles superiores informando acerca del desempeño del personal indicando mejoras, falencias y líneas a seguir. • Se comunica oportunamente con el área de recursos humanos o de personas de manera de asegurar que el personal nuevo del área de calidad reciba la inducción respectiva de la empresa. • Explica claramente al personal de calidad respecto del correcto uso del uniforme, elementos de seguridad y uso de materiales, herramientas y equipos logrando comprensión y compromiso de su parte. • Utiliza metodologías didácticas para el aprendizaje del personal. • Induce clara y asertivamente al personal en los procedimientos del sistema de aseguramiento de la calidad e inocuidad generando en ellos el compromiso necesario para que éstos se cumplan a cabalidad. • Retroalimenta en forma clara, precisa y segura al personal promoviendo un aprendizaje permanente en su equipo. • Guía o deriva en forma clara y precisa las inquietudes del personal de calidad en relación a temas de derecho laboral y seguridad social. • Se preocupa que el personal esté satisfecho con las respuestas entregadas en temas de derecho laboral y seguridad social. • Establece redes de comunicación necesarias durante la gestión de las capacitaciones de su personal.

Competencias Conductuales	
Nombre de la Competencia	Indicadores de Conducta
<p>Orientación a la calidad Capacidad de demostrar interés e iniciativa por incorporar al trabajo mejoras continuas. Realiza su trabajo minuciosa y prolijamente dentro de los plazos esperados, lo que implica desempeñarse de manera planificada, organizada y con metodología clara, cumpliendo los estándares de calidad de la empresa, con la finalidad de garantizar un producto y servicio confiable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica los turnos del personal en forma responsable y metódica considerando todos los factores (horarios, rendimientos, carga laboral, etc.) necesarios para lograr el máximo de eficiencia en el proceso. • Está siempre atento al desarrollo de las actividades de manera de corregir turnos si es necesario para lograr cumplir con las metas y la calidad esperada. • Es preciso y convincente al entregar instrucciones transmitiendo a su personal la importancia de cumplirlas. • Se preocupa de asignar tareas a su personal en forma justa siempre considerando el logro de los objetivos y de asegurar la calidad del proceso y los productos. • Es asertivo durante la resolución de inquietudes del personal fundamentando muy bien sus respuestas de manera de transmitir la importancia de cada tema discutido. • Detecta falencias oportunamente en el personal a cargo que pueden afectar el desarrollo normal del proceso de aseguramiento de la calidad. • Plantea posibles soluciones a los problemas que se le presentan sugiriendo la más adecuada según la situación. • Se muestra tranquilo y seguro al enfrentar los problemas durante la supervisión generando confianza en su equipo de trabajo logrando mantener un desarrollo normal y fluido de las tareas de la jornada. • Demuestra dominio de su área articulando todos los recursos en forma certera y organizada durante la resolución de problemas. • Resguarda que las actividades de inducción, capacitación y entrenamiento sean realizadas sin mayores dificultades. • Se muestra tranquilo y seguro frente a las dificultades que presentan durante la inducción y preparación del personal. • Reconoce hábilmente todo indicio de problema durante las inducciones de manera de poder gestionar a tiempo la mejor solución. • Propone soluciones concretas y asertivas para mejorar las falencias detectadas en el proceso de inducción y preparación del personal.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

Conocimientos básicos necesarios para cumplir la competencia.

- Aspectos claves sobre la visión y misión institucional de la empresa, como también de las líneas de acción estratégicas de la empresa relacionadas con la producción.
- Los objetivos y metas del área de trabajo en que se desenvuelve la persona.
- Capacidad para expresarse fluidamente de manera oral y escrita.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Procedimientos y manuales de la empresa.

Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia.

- Estadística básica y programas estadísticos.
- Inglés técnico hablado y escrito básico.
- Buenas Prácticas de Manufactura.
- Software de Administración de Información utilizados en la empresa.
- Administración de personal.
- Planificación y bases del sistema de aseguramiento de la calidad.
- Normas implementadas en la empresa (Ej.: ISO 14000 (Sistemas de Gestión Ambiental); ISO 9000 (Sistema de Gestión de Calidad); ISO 22.000 (Calidad

- e Inocuidad en la Industria de Alimentos); HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control); BRC para alimentos (British Retail Consortium), IFS (Internacional Food Standar)).
- Indicadores de gestión de calidad.
- Procesos productivos e instalaciones asociadas.
- .Procedimientos de auditorias.
- MS Office medio (Word, Excel y Power Point).

Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia.

- Normativa medioambiental. Salud Laboral: Ley 16.744/67 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece normas sobre accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales. Declara obligatorio el seguro social contra riesgos de accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales.
- Extracto del código sanitario. Decreto con fuerza de Ley N° 725.1968 del Ministerio de Salud relativo a los Alimentos. Título IV de los productos alimenticios.
- Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) D.S.977, Ministerio de Salud.
- NCh 409.Of 2005, Agua Potable.

Habilidades

- Capacidad analítica y de rápida reacción ante emergencias.
- Interactuar con las diferentes áreas y departamentos de la empresa.
- Trabajo en equipo, Manejo de personal, Trabajar bajo presión.
- Integrar información necesaria para efectuar un adecuado control de la producción (manejo de costos, calidad, rendimientos, etc.).
- Manejo de los puntos críticos de control.
- Tolerancia a la frustración y autocontrol.
- Liderazgo, Planeación y Organización.
- Maximización del Desempeño.
- Uso de office (Word, Power Point y Excel), software de la empresa, herramientas de Internet y correos electrónicos.
- Definir acciones correctivas y preventivas efectivas, en situaciones inesperadas y poco controladas.
- Uso de herramientas, implementos de seguridad y equipos del proceso
- Interacción y dirección de grupos heterogéneos (edad, género, etc.).
- Identificar, rectificar y reportar situaciones que no se encuentren en los procedimientos de la empresa.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada

• N/A

• N/A