

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO

TÍTULO DEL PROYECTO

PROCESO DE RECERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN
EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PROMOTORA
INDUSTRIAL DE DESARROLLO S.A DE C.V.

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERO

CARRERA: INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
ESPECIALIDAD: LOGISTICA PORTUARIA

PRESENTA:

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: ITZEL DECEANO PORTUGAL

ASESOR: DR. CESAR AUGUSTO SEVERINO PARRA

BOCAL DEL RIO, VER. A JUNIO 2025

AGRADECIMIENTOS

Dr. Cesar Augusto Severino Parra asesor interno, por su paciencia y guía en todo este proceso para la realización de este proyecto.

Lic. Fausto Medina Vergara asesor externo, por sus asesorías para el logro del objetivo que me sirvieron de gran ayuda, por sus consejos y la paciencia que me tuvo.

A la empresa Promotora Industrial de Desarrollo S.A. de C.V. por darme la oportunidad de dejarme realizar mis prácticas profesionales en sus instalaciones, así como brindarme su apoyo para la realización de este proyecto.

A mis padres y a mi abuela por darme el apoyo tanto económico como el apoyo moral de seguir continuando mis estudios, por darme ánimo de concluir mi carrera, por toda la educación que me brindaron y por ayudarme a ser una mejor persona cada día.

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico con todo mi amor y cariño, a ti mi DIOS que me diste la oportunidad de vivir y regalarme una vida maravillosa.

A mis padres Carlos y Alejandra quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Con mucho cariño a mi abuela por ser el pilar más importante, quien siempre ha creído en mí. Gracias por su amor, por su sacrificio, su apoyo incondicional y por enseñarme a nunca rendirme ante los obstáculos de la vida. Este logro es también suyo.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

RESUMEN

Esta investigación está enfocada a establecer la incidencia que ha generado la implementación y certificación de la Norma ISO 9001 en la empresa Promotora Industrial de Desarrollo S.A de C.V.

Este estudio permitió concluir que los esfuerzos de la empresa por lograr la Recertificación de la norma ISO 9001-2015 provocan impactos positivos en su desempeño, específicamente en aspectos como: mejoramiento de procesos, planificación y diseño de productos, y satisfacción del cliente. La investigación pretende ayudar a comprender mejor las posibles consecuencias de la implantación, certificación y recertificación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001.

Palabras clave: Gestión de calidad; norma ISO 9001

ABSTRACT

This research is focused on establishing the impact generated by the implementation and certification of ISO 9001 in the company Promotora Industrial de Desarrollo S.A. de C.V.

This study allowed us to conclude that the companys efforts to achieve the recertification of the ISO 9001-2015 standard have positive impacts on its performance, specifically in aspects such as: process improvement, product planning and design, and customer satisfaction. The research aims to help to better understand the posible consequences of the implementation, certification and recertification of a quality management system under ISO 9001

Keywords: Quality management; ISO 9001 standard.

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	9
ANTECEDENTES	10
Efectos De La Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad Bajo El Modelo Ntc-Iso 9001 En La Gestión Del Recurso Humano	10
Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia ¹⁾	11
Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana	11
Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020	12
Programa De Evaluación Externa De La Calidad “Prof. Dr. Daniel Mazziotta”: Una Nueva Etapa Asegurando La Mejora Continua De La Calidad.....	12
El recurso humano como factor clave para la gestión de la calidad en la organización	14
JUSTIFICACIÓN	15
OBJETIVOS	16
Objetivo General:	16
Objetivos Específicos:	16
HIPOTESIS.	16
MARCO TEÓRICO.....	17
Principios de la Calidad	18
Estructura de alto nivel ISO 9001:2015.....	20
Diferencias entre ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015	21
¿Qué es la ISO 9001-2015?	23
Objetivo y campo de aplicación de la ISO 9001:2015.....	23
Beneficios del Sistema de Gestión de calidad basado en la ISO 9001	25
Tipos de beneficios de implantar ISO 9001:2015.....	26
Beneficios externos de implantar ISO 9001:2015	26
Normas ISO: qué son y qué debo saber desde RRHH	27
La norma ISO 9001 y la calidad en Recursos Humanos	31
Personal Competente.....	32
Personal Consciente.....	32
Personal Satisfecho	33
Liderazgo.....	33

Planificación.....	33
Planificación de los cambios	33
Apoyo.....	34
Personas.....	34
Ambiente para la operación de los procesos	34
Conocimientos de la organización.....	34
Competencia.....	35
Toma de Conciencia	35
Comunicación	35
Información Documentada	36
Generalidades	36
Creación y Actualización	36
Control de información documentada	36
Mejora	37
Generalidades	37
No Conformidad y acción correctiva	38
¿Qué es una auditoría de seguimiento basada en ISO 9001 2015?	38
¿Cómo hacer la certificación y el ciclo de certificación de trabajo?	40
Auditoría de vigilancia	40
Auditoría de Certificación o de Recertificación.....	41
¿Cómo mantener el certificado ISO 9001?.....	41
Sistema de Medición tipo Coriolis.....	41
¿Por qué las normas ISO son una ventaja competitiva?	42
Descripción De La Empresa, Y Área En Donde Se Llevo A Cabo El Estudio	43
Historia	43
Misión	45
Visión	45
Valores.....	45
Política de Calidad.....	46
Descripción del Departamento de Recursos Humanos	46
Área de Recursos Humanos Rol y Retos	48
Retos del área de Recursos Humanos	49
Planes de acción que se pueden realizar	50
METODO.....	50

Cuantitativa:	53
Cualitativa:	53
RESULTADOS	53
DISCUSIÓN	54
1. Impacto en los Procesos Internos:	55
2. Efectos en la Cultura Organizacional:	56
3. Desafíos en la Gestión del Cambio:	56
4. Mejora Continua y Sostenibilidad	56
CONCLUSIONES, Y EXPERIENCIA PROFESIONAL ADQUIRIDA	56
RECOMENDACIONES	60
1. Revisión y Actualización de Documentación:	60
2. Formación y Capacitación del Personal:	60
3. Evaluación y Mejora de Procesos:	60
4. Gestión del Riesgo:	60
5. Enfoque en la Satisfacción del Cliente:	61
6. Revisión por la Dirección:	61
7. Preparación para la Auditoría Externa:	61
8. Comunicación Interna:	61
9. Implementación de Tecnología:	62
10. Monitoreo y Evaluación Continua:	62
LITERATURA CITADA	65
ANEXOS	68

Índice De Tablas Y Figuras

Ilustración I Proceso de Producción y Administrativo.	46
Ilustración II Estructura Organizacional	47
Ilustración III Diagrama de Ishikawa	51

INTRODUCCIÓN

Todo lo relativo a la calidad se está convirtiendo en un tema cada vez importante para las empresas debido a que algunos clientes pueden llegar a ser más exigentes, que obligan a estas a adaptarse a las exigencias del mercado, implantando la Gestión de Sistemas de Calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes, además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a sus actividades.

Con la implantación de un sistema de gestión de la calidad las organizaciones pretenden consolidar los procesos que componen sus actividades y mejorar la eficacia de los mismos.

El objetivo de una empresa que implementa tal Sistema es ganar seguridad, y obtener un aumento de rentabilidad tanto económica, como también en el tiempo empleado. Para ello es indispensable la colaboración, y activa disposición de todos los integrantes de la empresa. Así, al aumentar la calidad, el cliente percibirá este cambio y la empresa obtendrá mayores beneficios.

Una vez implantado debe comprobarse su correcto funcionamiento mediante una preauditoria con personal correctamente cualificado para ello.

Finalmente, se producirá otra preauditoria en la que se realizará una certificación del sistema de calidad diseñado. Una vez realizada esta, y obteniendo un resultado positivo, la empresa está en disposición de realizar una auditoría de certificación.

La finalidad de este trabajo es dar conocer la importancia de poder contar con un sistema de gestión, y de qué manera impacta en el desarrollo de la empresa para poder llevar a cabo un buen proceso en la elaboración de sus bienes y/o servicios, sino que también se vuelve en una tarea que deben realizar constantemente en su área de trabajo.

ANTECEDENTES

La Calidad De Los Sistemas De Gestión De Recursos Humanos En Función De La Tenencia O No De La Certificación Iso 9001:2000. Algunas Evidencias/ Indicadores Asociados.

Esta investigación compara la calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos entre las empresas que cuentan o no con la certificación ISO 9001:2000. Una herramienta basada en los ocho principios de los sistemas de gestión de la calidad, permitió que las organizaciones los evaluaran y describieran las evidencias/indicadores asociados, determinando su impacto. Los resultados indican que no existen diferencias entre los grupos de empresas con respecto a la presencia e impacto de las evidencias/indicadores. Se identifica la necesidad de concebir programas de certificación específicos para RR.HH. así como de planes y estrategias orientados a la mejora continua y relaciones con el proveedor, así como de desarrollar prácticas asociadas a indicadores para el seguimiento y control de la gestión organizacional. (GARCÍA, 2010)

Efectos De La Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad Bajo El Modelo Ntc-Iso 9001 En La Gestión Del Recurso Humano

La calidad de los bienes y servicios y la fidelidad de los clientes que toda organización pública o privada, industrial o de servicios busca, depende en gran medida del compromiso real de las personas que integran la organización. El presente artículo realiza un aporte analítico sobre la realidad organizacional después de la certificación con ISO 9001, identificando los efectos que la implementación de un sistema de gestión de la calidad produce en lo referente al desarrollo de las competencias de las personas y en el modelo de gestión del talento humano, así como su contribución a la evaluación de la eficacia del propio sistema de gestión de la calidad. A partir de la serie de normas ISO 9000 se definieron siete categorías para estudiar los efectos que sobre el recurso humano ha podido ejercer la implementación del sistema de gestión de la calidad: gestión directiva; participación del personal; gestión documental; ambiente de trabajo; desempeño del personal basado en competencias; comunicación y Mejora continua. A partir de dichas

categorías se elaboraron instrumentos de indagación, los cuales se aplicaron en el sector educativo. (Estacio Maigual, 2012).

Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia¹

El auge de la certificación ISO 9001 ha hecho que no solo las empresas manufactureras, sino también las organizaciones prestadoras de servicios, entren en estos procesos de certificación. Sin embargo, permanece latente la pregunta sobre si efectivamente la organización obtiene un beneficio real por implementar y certificar su sistema de gestión de la calidad según dicha norma. Por eso se ha desarrollado el presente proyecto de investigación, en el que se ha buscado medir el impacto de la certificación ISO 9001 en las clínicas de la ciudad de Cali, en Colombia, enfocándose principalmente en los aspectos de calidad y competitividad de estas compañías. Para ello, se contactaron las clínicas certificadas en la ciudad y, mediante información directa suministrada por las entidades, se logró determinar el grado de impacto alcanzado por estas en los aspectos mencionados. Es importante destacar que todas las clínicas participantes del proceso han obtenido un impacto positivo en sus indicadores a partir de la certificación. Los indicadores definidos y los instrumentos utilizados para este proyecto pueden ser fácilmente ajustados para el mismo propósito en otros sectores y en cualquier tipo de organizaciones. (Gómez, Giraldo, & Vega, 2016)

Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana

Ante el reto que representa para las empresas de la ciudad de Cúcuta (Colombia) implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que les permita ofrecer servicios de calidad, garantizando su sostenibilidad y rentabilidad, el presente trabajo tiene por objeto evaluar el impacto que ha tenido la certificación ISO 9001 para las empresas de la región. Para efectos metodológicos se emplea un instrumento validado el cual se aplica sobre 71 empresas. Los resultados cuantitativos, analizados mediante estadística descriptiva, revelan que 23 de los 24 criterios evaluados se cumplen en más del 95% de las empresas analizadas, siendo la mejora continua el factor de mayor impacto; mientras que el 13% de estas revelan que no se han generado proyectos de innovación y desarrollo tras la implementación de un SGC. (Martínez-Rojas, Laguado-Ramírez, & Flórez-Serrano, 2018).

Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020

En esta investigación como primer punto pudimos determinar el grado de satisfacción de los clientes en la organización a través de un Pre test el cual arrojó un 29% de satisfacción pudiendo demostrar que el nivel de satisfacción en el centro Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C es muy bajo. Por consiguiente, se aplicó la siguiente herramienta, pero a través de las 5 dimensiones propuestas para esta investigación en donde se obtuvo un 41 % de tangibilidad, 36 % en seguridad, 34 % en empatía, 28 % en fiabilidad y 22 % capacidad de respuesta.

Como se segundo punto se procedió a elaborar un diagnóstico de la situación en la que se encontraba la organización para ello se aplicó los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO 9001:2015 los cuales determinaron que el complejo Ecoturístico carecía de estos es por eso que se procedió a desarrollar una estructura documental como parte de la gestión de calidad.

Finalmente, después de la aplicación del sistema de gestión de calidad, basados en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015 pudimos determinar a través de un post test que el nivel de satisfacción había aumentado a un 81%. (Bocanegra, Valladares, Cruz, & al., 2019).

Programa De Evaluación Externa De La Calidad “Prof. Dr. Daniel Mazziotta”: Una Nueva Etapa Asegurando La Mejora Continua De La Calidad

Se llevó a cabo un plan de auditorías internas cuyo objetivo fue obtener información sobre el SGC, el cumplimiento de los requisitos establecidos por esta norma y los tres procesos del PEEC. Fueron realizadas por consultores externos, un representante del Consejo de Administración, el director y los Coordinadores Generales del PEEC. Durante las mismas, se capacitó al personal del PEEC para realizar posteriores auditorías internas.

Posteriormente se realizó la Revisión por la Dirección. La documentación tenida en cuenta para esto fue:

1. Norma IRAM-ISO 9001:2015
2. Análisis FODA y PEST
3. Mapa estratégico
4. Retroalimentación del cliente externo: encuestas de satisfacción
5. Retroalimentación del cliente interno: encuesta de clima organizacional
6. Objetivos de calidad: cuadro de indicadores
7. Datos sobre el desempeño de los procesos y conformidad del producto
8. Estado de oportunidades de mejora, no conformidades y acciones correctivas
9. Informes de auditorías internas
10. Evaluación de proveedores
11. Presupuesto de gastos para asegurar que se dispone de los recursos necesarios
12. Evaluación de riesgo, análisis de causa-raíz y acciones emprendidas para disminuir los mismos.

Se tomaron decisiones respecto a: oportunidades de mejora, necesidades de cambio del SGC, necesidades de recursos (económicos, de infraestructura, tecnológicos y humanos) a evaluarse durante 2019.

Se verificó desde la Dirección que el PEEC cumplía con los requisitos de la Norma, y en consecuencia se solicitó la evaluación para la Certificación IRAM del Sistema de Gestión.

El IRAM inició el proceso de certificación a través de un programa de auditoría inicial de dos etapas:

- Etapa I: con un enfoque sobre el diseño del sistema de gestión y su adecuación a las necesidades de la organización.
- Etapa II: con un mayor enfoque sobre los procesos identificados por el solicitante, que soportan las actividades descritas en el alcance de la certificación, así se evaluó la

implementación de su sistema de gestión. Durante esta etapa, además, se verificó la implementación y la eficacia de las acciones correctivas derivadas de los hallazgos de la auditoría de la etapa I.

Como resultado de estas auditorías en agosto de 2019, el IRAM certificó que el Programa de Evaluación Externa de la Calidad de la Fundación Bioquímica Argentina “Prof. Dr. Daniel Mazziotta”, posee un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la Norma IRAM-ISO 9001:2015, cuyo alcance es:

- a) Evaluación externa de la calidad de los laboratorios de análisis clínicos
- b) Suministro de material para control de calidad interno para determinaciones en Química Clínica y soluciones para control de instrumental
- c) Prueba de suficiencia de laboratorios de análisis clínicos. (Etchegoyen, Prevoo, & Girardi, 2019).

El recurso humano como factor clave para la gestión de la calidad en la organización

Un aspecto a tener presente es que el desarrollo tecnológico no es garantía de la calidad de los servicios que se prestan en la organización, pues indiscutiblemente la máquina jamás podrá reemplazar la posibilidad del hombre de interactuar entre sí. Este desarrollo sólo se constituye en un apoyo, pues es el hombre quien con su ilimitado potencial tiene toda la posibilidad de poner en marcha dicha tecnología, generando con su inteligencia y talento grandes recursos para la compañía. (Cesar Alveiro Montoya Agudelo, 2016)

Hoy en día podría decirse que la administración viene acompañada por importantes valores, en donde tanto los clientes, como los proveedores y los empleados de ella, juegan un rol protagónico en el éxito, siendo esto un elemento importante para un nuevo concepto de empresa que esté apoyado por el valor de la relación e integración de todos los miembros que la componen. (Raymundo Javier Benavides Pañeda, 2014)

Con este nuevo concepto de organización integradora, se hace factible el reconocimiento del factor humano como elemento constituyente del éxito corporativo. Por su parte (Toro, 2016), sustenta que: “en la organización, es el talento humano, el conocimiento, la experiencia, las actitudes, el comportamiento aportado por las personas, la forma particular

que tienen éstas de relacionarse con otros seres humanos, con los objetivos propios y con el entorno, lo que constituye la fuente de la ventaja competitiva en la empresa y marca la diferencia entre una empresa y otra” (k., 2008).

Podría decirse entonces que, ante tal concepción moderna de la empresa, ésta se verá en la necesidad de satisfacer aspectos tan relevantes como:

Necesidad de hacer inversión de esfuerzos en el apoyo a proveedores para que éstos se desarrollen, mejoren sus procesos y procedimientos, reduzcan sus costos y tengan una integración organizacional.

Necesidad de invitar a los clientes, proveedores y colaboradores a tener una participación activa por medio de su opinión, aportando ideas y sugerencias para la optimización de los recursos.

Necesidad de hacer una dirección de esfuerzos con miras a la sensibilización y a formar los empleados, para que con sus actitudes y comportamientos se integren en el objetivo común de la organización: el mejoramiento continuo y la calidad, la supervivencia y el desarrollo conjunto del individuo y la empresa (Agudelo, 2013).

Ahora bien, según ha expuesto (Koontz, 2012) y otros cuando una organización recibe un premio de calidad, es porque ella ha comprendido el valor que representa el contar con un buen desempeño, lo que le permite que sea más competitiva.

JUSTIFICACIÓN

Las tareas menos atractivas para los profesionales de Recursos Humanos son, tal vez, las que implican formularios, estadísticas y mediciones. Sin embargo, son importantes porque impactan sobre la calidad de las prácticas. Las empresas buscan cada vez más implementar capacitaciones que incluyan la medición de los resultados. Lo que no está tan claro es cómo hacerlo. (GUTMAN, 2011)

Realizar este proyecto para PID es de vital importancia, ya que los recursos humanos en calidad se consideran educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

Esta investigación se llevó a cabo ya que, debe de existir un control interno dentro del área de recursos humanos, llevándose a cabo todos los procedimientos necesarios para que

de esta manera en la próxima auditoria toda la información sea la correcta. De esta manera se beneficia toda la empresa ya que constantemente las capacitaciones que sean aplicadas serán evaluadas para tener en cuenta que tan efectivas son, para que de esta forma se puede observar y medir el desempeño de cada uno de los trabajadores.

La utilidad de este proyecto es que los trabajadores se desempeñen mejor en su área de trabajo, obteniendo más conocimientos mejorando el cambio producido por el participante, de esta manera apoyando a que se desenvuelvan mejor en su área de trabajo, aunado esto se obtienen mejores resultados en la empresa, como lo son mejorar la productividad, mayor rentabilidad a la organización y brindando soluciones a la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General: Verificar que la empresa demuestre su continua preparación y capacitación llevando acabo los procedimientos correctos, y así asegurar la satisfacción de los empleados y los clientes a la hora de realizar su actividad laboral o consumir un producto o servicio.

Objetivos Específicos:

- Revisar el programa actual de capacitación y redefinir de acuerdo a las necesidades actuales determinadas por la detección de necesidades de capacitación.
- Realizar programa de capacitación para los usuarios aplicando la evaluación de la eficacia de la capacitación.
- Revisar las competencias de todos los puestos definidos en el organigrama FO-GEG-005 Rev.0.

HIPOTESIS

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Promotora Industrial de Desarrollo dedicada a la comercialización de equipos especializados en medición para hidrocarburos y gases, permite a la organización contar con procesos estandarizados y aumentar su capacidad para cumplir con los requisitos de servicios, en sus instalaciones y en la forma de realizar todos los procedimientos.

MARCO TEÓRICO

Evolución de la norma ISO 9001

En 1946 se creó la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) en Londres, por una delegación conformada por 25 países, con el objetivo de “facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales” (Gutiérrez, 2010). La ISO tiene una amplia serie de normas que proporcionan un modelo para la creación y operación de sistemas de gestión en empresas y organizaciones.

Dentro de la serie de normas ISO que han generado un mayor impacto a nivel mundial, se encuentra la serie ISO 9000 en relación con la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC).

Esta serie fue desarrollada por el Comité Técnico de Normalización ISO/TC 176, y surgió en 1987 como el primer estándar definido que determinaba de forma clara y precisa un conjunto de requerimientos y lineamientos para el aseguramiento de la calidad (Joubert, 1998). Desde su publicación, la serie de normas ISO 9000 se han actualizado continuamente con el propósito de brindar un estándar que permita a las empresas y organizaciones adaptarse a los cambios del entorno, y asegurar la aplicabilidad y pertinencia del estándar en el mercado.

La primera actualización de la serie ISO 9000 se dio a conocer en 1994 y los principales factores que promovieron esta actualización se derivaron de la necesidad de mantener una estructura común con el modelo de procesos, generar compatibilidad con la serie de normas ISO 14000 y establecer directrices para la mejora del desempeño en camino a la excelencia. Esta versión se adecuó para ser implementada en empresas de cualquier tamaño, permitiendo mayor flexibilidad en la definición del alcance de la certificación en relación a la aplicabilidad de los requisitos y generando una mejor relación cliente-usuario (Freire et al, 2003:33-35).

Posteriormente, en el año 2000 se publicó la tercera versión de la serie, con una reforma sustancial del concepto de “sistema de aseguramiento de la calidad” a “sistema de gestión de la calidad”. La tercera edición de las normas de la familia ISO 9000 hace énfasis en la mejora continua y en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, sobre la

base de los ocho principios de gestión de la calidad y el enfoque basado en la gestión por procesos (Carro et al, 2012).

Bajo este concepto de calidad se plantea una nueva visión de la gestión de la calidad, la ISO 9001 establece explícitamente la necesidad de determinar e integrar los procesos y elementos de la organización para que operen de forma sistémica, definida, estructurada y documentada para el cumplimiento de los requisitos del cliente, aumentar el nivel de calidad y mejorar la satisfacción del cliente.

En el año 2008 se publicó la cuarta edición de la serie de normas ISO 9000, en esta versión no se contemplaron requisitos adicionales ni se efectuaron cambios importantes en la estructura de la norma ISO 9001, se incluyeron aclaraciones y precisiones en cuanto a algunos de sus requisitos, notas explicativas y ajustes

en términos de redacción con el fin de dar mayor claridad (Majstorovic, 2009).

Finalmente, en el año 2015 fue publicada la quinta edición de la serie de normas ISO 9000. Esta edición involucra la actualización de la ISO 9000 e ISO 9001 a partir de los resultados de una encuesta aplicada a las partes interesadas en la norma, con la participación de alrededor de 81 países (Majstorovic, 2009). Las principales motivaciones que generaron la última actualización de la norma corresponden a la diversidad de los mercados, el cambio tecnológico, la dinámica de las estructuras y las prácticas organizacionales, el crecimiento de las empresas del sector servicios y la necesidad de integración con otros sistemas de gestión (ISO, 2015).

Principios de la Calidad

Una correcta gestión de la calidad exige a la organización que quiera implementarla tener en cuenta unas reglas básicas a partir de las que definir el modo de trabajo y dirigirlo de cara a la mejora del desempeño de su actividad.

El Comité Técnico ISO/TC 176, basándose en la experiencia y en el conocimiento de los expertos que lo integraron, adecuó los ocho tradicionales, que se habían introducido en 2000, y los redujo a siete. De este modo, toda organización que aspire obtener beneficios a partir de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ha de centrarse en el enfoque al cliente, en el liderazgo, en la participación del personal, en el enfoque basado en

procesos, en la mejora, en la toma de decisiones basada en la evidencia y en la gestión de las relaciones. Atendiendo a estos principios:

1. Las organizaciones han de tener en cuenta que las necesidades de los consumidores son cambiantes. Cada vez son cada vez más exigentes y están más informados. Así, un **enfoque al cliente** obliga a las entidades a esforzarse por conocer las necesidades y expectativas que este exprese y a intentar superarlas. A partir de las interacciones, se atrae y conserva su confianza, puesto que los clientes observan una apuesta por crear más valor para ellos.
2. Corresponde a los máximos responsables de una entidad establecer la unidad de propósito y la orientación de la organización. De ahí la importancia del **liderazgo**. Quienes lo ejercen han de crear y mantener un ambiente interno a partir del que el personal pueda involucrarse en el logro de los objetivos marcados. Esto es, han de favorecer las condiciones que permitan que quienes integran una entidad se impliquen en la consecución de las metas, haciendo uso, para ello, de unas estrategias, políticas, procesos y recursos comunes.
3. Para alcanzar los objetivos de calidad, es imprescindible que todos los que forman parte de una organización sean competentes, estén facultados para desarrollar su labor y se impliquen en el logro de los objetivos. La participación del personal para gestionar una organización de un modo eficaz y eficiente redundará en beneficios para la organización y, para ello, resultan claves tanto la motivación como la comunicación, a fin de que cualquier miembro de una entidad pueda aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora. De ello deriva la relevancia del reconocimiento, del empoderamiento y de la apuesta por la formación y el desarrollo de habilidades por parte de quienes integran el conjunto que hace posible la organización.
4. Optar por un enfoque basado en procesos redunda en una mayor eficiencia, dado que las actividades y recursos relacionados se gestionan como un proceso. Así, la organización no se basa en departamentos o áreas funcionales, sino en procesos orientados a la gestión de la creación de valor para los clientes. Este enfoque permite entender y gestionar las distintas actividades a desarrollar como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente. Y esta apuesta posibilita optimizar el desempeño y, en consecuencia, lograr resultados afines y previsibles.

5. Los esfuerzos han de centrarse, además, en la **mejora**. Esta resulta determinante no solo para mantener los niveles de desempeño de una entidad, sino también para favorecer un autocontrol permanente. De este modo, la organización estará preparada para reaccionar ante cambios internos y externos, implementando mejoras inmediatas económicas y preventivas; y para crear nuevas oportunidades. Optar por el ciclo PCDA (Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar para mejorar), de cara a trabajar en pro de la mejora continua, ayudará a la reducción de errores y a poner en marcha una cultura de cambio.
6. La toma de decisiones habrá de sustentarse en el análisis y evaluación de datos. Así, la toma de decisiones basada en la evidencia minimiza la subjetividad y esa mayor objetividad deriva en una mayor confianza, puesto que aquello que se determine no se verá afectado por las posibles inexactitudes de la memoria, por las emociones, por situaciones personales, por posibles prejuicios, etcétera.
7. Finalmente, una correcta gestión de las relaciones encauza a una organización hacia el éxito sostenido, algo para lo que es menester conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, como pueden ser, por ejemplo, los proveedores y socios. No hay que olvidar que establecer alianzas estratégicas favorece la competitividad de una organización, que verá mejorada su productividad, su rentabilidad y la relación con su entorno.

Estructura de alto nivel ISO 9001:2015

La publicación, a finales de 2012, del **Anexo SL** por parte de la International Organization for Standardization (ISO) supuso el punto de partida para la revisión de las nuevas ISO 9001 e ISO 14001, entre otras. Trabajar con dicho apéndice significó realizar la modificación más profunda de cuantas habían afectado anteriormente a dichas normas internacionales, puesto que, aunque hasta su aprobación, tenían elementos comunes, todas ellas tenían estructuras distintas, lo que podía derivar en cierta confusión y en dificultades de implantación por parte de las entidades que trabajasen atendiendo a dos o más normas ISO.

El **Anexo SL** solventa este problema, dado que clarifica cómo ha de ser la estructura de todas las futuras normas de sistemas de gestión. El texto básico será idéntico para cada nueva norma o revisión, al igual que los términos y definiciones. Eso sí, aunque la

estructura de referencia no se puede modificar y los textos introductorios serán comunes, sí es factible añadir puntos que profundicen en cada una de las cláusulas principales de dicha estructura común de alto nivel, a fin de adaptarla a las particularidades de cada disciplina.

El objetivo de la ISO, al publicar el Anexo SL, es que todas las normas de Sistemas de Gestión ISO estén alineadas y que esto redunde positivamente en su compatibilidad. De este modo, no solo se contribuirá a mejorar la calidad de las normas y textos que redacten los distintos comités ISO, permitiendo que estos se adapten fácilmente a todo tipo de entidades, sino que, además, facilitará el proceso de implantación por parte de las distintas organizaciones que, así, utilizarán un sistema de Gestión Integrado que satisfará las necesidades de dos o más normas ISO de forma simultánea. Esto es posible dado que las nuevas normas que surjan a partir del Anexo SL no serán excesivamente prescriptivas y aportarán flexibilidad a quienes las implanten, que incluso podrán ir más allá y perfeccionar los Sistemas de Gestión que define la normativa internacional.

Diferencias entre ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

La **nueva versión de la ISO 9001**, la norma de gestión de la calidad más conocida y utilizada a nivel internacional, busca dar respuesta a las nuevas necesidades de todo tipo de organizaciones, que precisan de un sistema acorde a los **grandes cambios tecnológicos**, a la **diversidad de negocios** y a la **globalización del comercio**. La modificación normativa hace que, mediante un uso más fácil, esta mantenga su relevancia y sea acorde a la coyuntura actual.

Los redactores de la **norma ISO 9001:2015**, el comité **ISO/TC 176/SC 2**, han desarrollado un **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** más robusto que permitirá a las organizaciones que trabajen conforme a la misma construir la confianza en los productos y servicios que ofrecen a lo largo de la cadena de suministro para clientes en todo el mundo. Además, han integrado los requisitos de varias normas en un solo sistema de gestión.

Las organizaciones que operan actualmente mediante un SGC bien implementado, basado en ISO 9001, no deberían tener ningún problema para adaptarse a los requisitos de la nueva versión, proceso para el que se acordó un periodo de transición de tres años y que finalizará en septiembre de 2018. No obstante, deben tener en cuenta que esta introduce algunos cambios:

- **Adaptación a la estructura de alto nivel y a su terminología.** En la nueva versión, los términos y definiciones se incluyen dentro de la norma, algo que no ocurría en la ISO 9001:2008. Se alude, por ejemplo, a los servicios, por lo que al hablar de "productos y servicios" la norma, por primera vez, no parecerá únicamente enfocada a la producción. Y, además, se alude a que no se ha de atender únicamente a las necesidades de los clientes, sino que habla de "partes interesadas". La adaptación a la estructura de alto nivel y a su terminología facilitará a las empresas y organismos el trabajar conforme a distintos sistemas de gestión ideados a partir de distintas normas ISO.
- **Menor énfasis en los documentos.** La renovación implica cambios en el proceso documental. Se eliminan así las referencias anteriores y se introduce la de "información documentada", que detalla qué tipos de información debe obtener, mantener y controlar la empresa. Eso sí, ni se prescribe un formato concreto ni el método de almacenamiento de la misma.
- **Menos requisitos prescriptivos.** Las organizaciones podrán revisar la aplicabilidad de los requisitos en función de su tamaño o complejidad, del modelo de gestión que adopten, del rango de las actividades, y de la naturaleza de los riesgos y oportunidades que encuentren
- **Enfoque basado en el riesgo y en los procesos.** Desaparecen las referencias a acciones preventivas. Estas se sustituyen por otros conceptos, como son identificar y abordar errores y riesgos antes de que ocurran. El objetivo, eliminar o minimizar sus consecuencias a través de la puesta en marcha de procesos, circuitos y procedimientos que garanticen que se está trabajando en pos de la mejora continua...
- **Contexto de la organización.** La cuarta cláusula, referida al Contexto de la organización, es absolutamente nueva. Por tanto, se crea un requisito específico para la definición de alcance y este incluye factores como la coyuntura económica, las situaciones de crisis, las posibles fluctuaciones que pueda haber en el mercado...
- **Liderazgo.** Los requisitos referidos a este se ven reforzados.
- **Resultados.** Se hace mayor énfasis en alcanzar los resultados deseados, algo que va ligado directamente con el aumento de la satisfacción del cliente.
- **Principios de gestión de la calidad.** Se pasa de ocho secciones a diez. (Acedis, s.f.)

¿Qué es la ISO 9001-2015?

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales - tanto para los clientes como para los usuarios.

Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de gestión de la calidad adaptados a la norma ISO 9001, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

Cada seis meses, una gente de un ente certificador realiza una auditoria de las empresas registradas con el objeto de asegurarse que se cumplen las condiciones que impone la norma ISO 9001. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores solo deben someterse a una auditoria y no a múltiples auditorías realizadas por los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas. (normas900.com)

Objetivo y campo de aplicación de la ISO 9001:2015

Mediante la **aplicación de la norma ISO 9001:2015** en el interior de las empresas y las organizaciones será posible asegurar que tanto los productos como los servicios provistos cuentan con la conformidad de los requisitos legales y del cliente que sean aplicables. Este es el mejor de los medios de garantizar que existe una confianza orientada a la satisfacción de los clientes. Todo ello en lo relativo a expectativas y necesidades.

Mediante el proceso de mejora se tratará de **aumentar la satisfacción de los clientes**. Este es uno de los resultados esperados de la aplicación de la norma ISO 9001:2015.

Objetivo de la norma ISO 9001

Con la aplicación de la norma ISO 9001 en el interior de la empresa se espera que se alcance, como ya se mencionó en parte anteriormente, la **capacidad de demostrar que la compañía en cuestión puede proporcionar productos y servicios satisfactorios para el cliente**. Además, se hace especial hincapié en la posibilidad de proporcionar dichos bienes de manera regular, lo que implica que la capacidad de la empresa pasa por suministrar los productos y servicios de forma continuada en el tiempo.

Este objetivo tan remarcable nace de la necesidad, por parte de la empresa, de **proveer al cliente de confianza al contar con la capacidad de alcanzar los requisitos tanto legales como reglamentarios** que competan al producto o servicio. Si se cumple con los requisitos establecidos por la ISO 9001:2015 la empresa será apta para superar todos los requerimientos de los bienes.

Mejora de la organización

Tras el alcance de los requerimientos propuestos en lo relativo a los productos y servicios de la organización para poder entregarlos de forma conforme, **la compañía tendrá que poner su foco en la mejora continuada de su competitividad**. Tras alcanzar el primer objetivo propuesto por la ISO 9001, el de la satisfacción del cliente, habrá que dar prioridad al siguiente. Este es el proceso de mejora del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

No solo será suficiente contar con procesos de mejora del SGC, sino que además será necesaria la **obtención de resultados en base a esos procesos de mejora**. Entre estos resultados puede mencionarse: alcance de oportunidades en la mejora del desempeño; mejora de los niveles de los productos o servicios; o el tratamiento de riesgos.

Campo de aplicación

En lo relativo al campo de aplicación de la norma ISO 9001:2015 **esta norma se puede implementar en cualquier tipo de organización**, independientemente de su tamaño o sector. Una organización que se haya lanzado a la implantación de la ISO 9001 puede, a su vez, formar parte de otra de mayor tamaño. Estas tomarán la forma de unidad de negocio, servicio o filial, entre otros.

Además, puede darse el caso de organizaciones que implementen un Sistema de Gestión de la Calidad que tenga la forma de **combinación de varias compañías**. En este sentido y teniendo en cuenta el campo de aplicación de la norma ISO 9001:2015 puede decirse que este estándar internacional es de aplicación a distintas organizaciones de diferentes sectores de actividad. (Logo ESG Innova Group, s.f.)

Beneficios del Sistema de Gestión de calidad basado en la ISO 9001

A pesar de que la implementación de los sistemas de gestión de la calidad y su certificación es un proceso voluntario, soportado por las motivaciones, metas y políticas organizacionales (Sampaio et al, 2009), el gran número de certificaciones a nivel mundial en ISO 9001 han hecho de esta norma un fenómeno universal con un impacto significativo en los diferentes contextos económico, social y cultural. ([htt](#))

La ISO ha atribuido beneficios relacionados con el uso eficiente de los recursos, la mejora de los procesos y el aumento en la satisfacción del cliente (International Organization for Standardization (2016)). Otros estudios han señalado que la implementación de la norma internacional facilita el intercambio de bienes y servicios en una economía actualmente globalizada (Heras-Saizarbitoria, 2006), aportando al crecimiento sostenible de las organizaciones.

Autores tales como Saraiva et al, (2006), (Tarí, 2012) y (Salgado, 2015) han estudiado el fenómeno de crecimiento de certificaciones en ISO 9001 a nivel mundial, ratificando el interés de las empresas por la gestión de la calidad basada en el enfoque por procesos. Estos estudios han sido orientados al análisis de aspectos económicos encontrando una relación entre el número de certificaciones y el comportamiento de los indicadores económicos. Además, los estudios coinciden en la adquisición de ventajas competitivas derivadas de la certificación en la norma y mejora en las relaciones con las partes interesadas, no obstante, es claro que la implementación de sistemas de gestión basados en requisitos establecidos en normas estandarizadas como la ISO 9001 depende de la naturaleza de las organizaciones, por lo que el comportamiento de los resultados esperados puede llegar a ser variable.

Tipos de beneficios de implantar ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 es un referente en cuanto a la gestión de la calidad. Su implantación y el conocimiento de la legislación asociada tiene un impacto a nivel externo, pero también a nivel interno.

Podemos decir que existen dos tipos de beneficios claros para las empresas:

- **Externos** a la organización
- **Internos** a la organización

Beneficios externos de implantar ISO 9001:2015

Podríamos resumir los beneficios que aporta de cara al exterior:

- **Mejora la imagen de marca**

Aquellas empresas que se certifican en la **norma ISO 9001:2015** mejoran su imagen de marca, ya que este estándar internacional aporta confianza a los grupos de interés, demostrando el compromiso de la organización por la calidad. Además, a la hora de buscar un nuevo proveedor muchas compañías se fijan si cuentan con un **sistema de gestión de la calidad** basado en la **ISO 9001**.

Con esta norma las empresas ponen de manifiesto que se preocupan por la forma en que son vistas por sus clientes y que están abiertas a nuevas oportunidades y asociaciones.

- **Contribuye a la fidelización del cliente**

Las compañías certificadas en la **norma ISO 9001** ponen el foco en el cliente más que en el producto y tratan de ofertar un servicio en el que se vean reflejados sus valores de responsabilidad social corporativa. Las organizaciones que hayan implantado un **sistema de gestión de la calidad** según la **ISO 9001** cuentan con herramientas para medir la satisfacción del cliente. La posibilidad conocer su comportamiento, sus motivaciones o sus expectativas permite trabajar para ofrecer un valor añadido, algo que contribuye a su fidelización.

- **Aporta reconocimiento**

La implantación de este estándar internacional como la **ISO 9001** aporta reconocimiento y ayuda a la organización a mejorar su posición en el mercado. Contar con un **sistema de gestión de la calidad ISO 9001** supone una ventaja competitiva respecto a otras empresas del sector que no cuentan con esta norma.

- **Potencia la mejora continua**

Certificarse en la **norma ISO 9001** implica que la organización debe realizar un seguimiento sobre si existen nuevas oportunidades o necesidades como parte de la mejora continua. En un **sistema de gestión de calidad**, la mejora continua debe ser entendida como un proceso bien definido y documentado en el que se utilizan herramientas y metodologías para gestionar la calidad.

- **Apertura de nuevos mercados**

Contar con un **sistema de gestión de la calidad según ISO 9001** adquiere una mayor relevancia a la hora de presentarse en licitaciones públicas. Además, **la ISO 9001**, al tratarse de una estándar internacional, facilita la apertura a nuevos mercados donde existe una alta competencia.

- **Crea un valor añadido**

La certificación **ISO 9001** en una estructura de alto nivel crea un valor añadido a los servicios ofrecidos por la organización y genera una mayor confianza entre el cliente y empresa. (EUROFINS, 2023).

Normas ISO: qué son y qué debo saber desde RRHH

Las personas son el principal activo de una organización. Por lo tanto, considerar sus competencias para el puesto que desempeñan y su adecuación a los objetivos que persigue la compañía es de vital importancia. Las **Normas ISO** son una herramienta clave para orientar a las empresas en esta línea.

Sin embargo, no siempre queda del todo clara la relación que existe entre estas y los recursos humanos. Por un lado, las normas ISO orientan la organización y gestión de todos los recursos de una empresa. Por el otro, las personas son precisamente uno de los recursos fundamentales.

Entonces, podríamos decir que comprender qué son las normas ISO desde RRHH es importante para entender cómo pueden contribuir a la gestión del talento en las organizaciones.

Pero eso no es todo, lo interesante de este instrumento es que vincula de manera directa a los colaboradores con los resultados que obtiene la empresa. Es decir que las normas ISO pueden ser la herramienta que te ayude a transformar a tu personal en un componente estratégico clave.

Las empresas son cada vez más conscientes del valor que aportan las personas al crecimiento de sus negocios. Así, muchas organizaciones entienden que optimizar sus procesos va de la mano de una adecuada gestión de sus recursos humanos. El clima laboral, por ejemplo, influye en la productividad de los trabajadores. Y esto, a su vez, tiene una injerencia directa en los resultados de la empresa.

Así, podemos ver que las normas ISO ayudan a ordenar la gestión del talento, para sacar lo mejor de cada colaborador, mejorar su rendimiento, fomentar climas de trabajo saludables y colaborativos y también optimizar procesos de los que forman parte las personas de tu organización.

Algunas de las normas ISO destacadas en RRHH son: normas ISO 9000, normas ISO 9001 y normas ISO 14001.

¿Qué establece esta norma en relación al talento? En principio, este estándar define los roles y responsabilidades en una organización. De acuerdo con esta norma, para implantar un sistema de gestión de calidad en una empresa, una de las primeras tareas consiste en determinar y proporcionar la cantidad de personal necesario para crearlo. Es decir, designar a los responsables de llevarlo a la práctica.

De esta manera, una gestión básica a realizar implica crear el organigrama de la empresa. Esto va a permitir organizar a las personas a través de la definición de los distintos puestos de trabajo.

De acuerdo con la norma, se debe determinar la formación, experiencia y competencias requeridas para cada puesto de trabajo.

En este sentido, una de las tareas consiste en reflexionar sobre cuáles son los conocimientos que necesitan las personas para afrontar las necesidades de la organización y las tendencias cambiantes. En función de ello, también se deberá estudiar la mejor forma de adquirir estos conocimientos en la organización, estableciendo para ello un plan de formación basado en fuentes internas y externas.

La importancia de las competencias

En el apartado 6.2 de la ISO 9001 se habla de los recursos humanos, un requerimiento necesario para las organizaciones comprometidas con la calidad y la excelencia empresarial.

El principal requisito que deben cumplir las personas que desarrollan funciones en la organización es que sean capaces de llevar a cabo las funciones que le han sido asignadas. Esta capacidad se adquirirá gracias a la educación, formación, competencias y experiencias del trabajador, lo que permitirá que desarrolle sus actividades correctamente.

Para que los trabajadores se le asignen actividades coherentes con sus capacidades se debería:

- Conocer las necesidades de la empresa: Actualmente las organizaciones están sometidas a constantes cambios, los cuales provocan que el personal requiera de una formación constante para que sean capaces de responder adecuadamente ante los cambios.
- Identificar el perfil del trabajador: La organización hará uso de un organigrama para establecer cada una de las responsabilidades según el puesto ocupado y teniendo en cuenta la jerarquía. Se definirán claramente las competencias con las que deberá

contar el trabajador en cada uno de los puestos de trabajo. Es importante destacar que dependiendo de los cambios que sufra la organización, las características requeridas por el puesto de trabajo se verán a su vez modificadas.

- Contar con el Curriculum vitae de los empleados: La organización tendrá acceso a cada uno de los datos personales, académicos y laborales de los trabajadores. Estos datos se convertirán en la evidencia de que los trabajadores ocupan el puesto de trabajo correcto.
- Determinar un plan de formación: Dependiendo de las necesidades y comparando los datos personales del trabajador con el perfil requerido por el puesto de trabajo se establecerá un plan de formación que permitirá alcanzar la competencia necesaria de cada empleado. Las formaciones podrán ser impartidas por organizaciones externas o por la propia organización.
- Llevar a cabo acciones formativas: Según lo establecido en el plan de formación se desarrollarán las actividades formativas pertinentes. La evidencia documental a través de certificados externos o internos que acrediten la consecución de las acciones será fundamental.
- Evaluación de la formación: Tras llevar a cabo las acciones formativas, la empresa garantizará que las competencias definidas se han alcanzado con éxito. La demostración de que esto es así se manifiesta mediante un título acreditativo o a través de un examen del funcionamiento de las nuevas aptitudes adquiridas. (Logo ESG Innova Group, s.f.).

Algo que cobra especial relevancia en el caso de la ISO 9001 es la competencia de los trabajadores. El punto de partida es que el talento debe ser competente para realizar las labores que estén bajo su responsabilidad.

La competencia de cada trabajador se basa en la educación, formación y experiencia obtenida a lo largo de su trayectoria. De este modo, en los procesos de reclutamiento y selección se tendrá que indagar en el perfil de cada candidato para poder disponer de esta información y compararla con las necesidades de cada puesto de trabajo.

Esto también se debe aplicar con el personal actual. El objetivo es detectar las deficiencias y poder resolverlas mediante un plan de formación continua.

Estas medidas pretenden fomentar el desarrollo de competencias en el talento, como una forma de garantizar la calidad en cada uno de los procesos de la organización.

Otro punto importante que establece la norma ISO 9001 se relaciona a la infraestructura y ambiente en el que desarrolla su labor el talento.

Por un lado, **la empresa debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos**. Esto implica proveer al personal de un espacio de trabajo y servicios asociados; equipos, incluyendo hardware y software; y tecnologías de la información y la comunicación.

Por otra parte, como hemos mencionado antes, **el ambiente en el que los colaboradores realizan sus tareas influye también en su rendimiento**. La empresa debe proporcionar y mantener el ambiente adecuado para llevar a cabo sus procesos. De acuerdo con la norma, **un ambiente propicio puede ser una combinación de factores humanos y físicos** con las siguientes características:

- **Sociales.** Ambiente de no discriminación y libre de conflictos.
- **Psicológicos.** Espacios de trabajo donde se cuide la salud mental de los colaboradores y se arbitren los medios para prevenir el síndrome de agotamiento.
- **Físicos.** Ambiente donde se cuide la temperatura, iluminación, circulación del aire, higiene y ruido. (Factorial, s.f.)

La norma ISO 9001 y la calidad en Recursos Humanos

El ISO 9001 es una norma reconocida mundialmente para valorar los sistemas de calidad. Los expertos coinciden en que contar con el cumplimiento de esta norma brinda a una organización mayor esperanza de vida y la hace competitiva en el mercado. El manejo de los RRHH puede medir su nivel de calidad con la norma ISO 9001, siendo el indicador de calidad el personal de la organización, quienes deben cumplir con tres características:

Personal Competente

En primer lugar, el personal competente es la base de toda organización exitosa. Para ser considerado como tal, el trabajador debe contar con:

Educación: el nivel de estudios necesarios para desempeñar su trabajo; por ejemplo, un grado en química si se trabaja en una empresa farmacéutica.

Formación: el conocimiento desarrollado específicamente para llevar a cabo sus tareas de forma efectiva, como certificaciones, conocimientos informáticos, etc.

Habilidades: además del saber, algunos puestos requieren de ciertas habilidades para desarrollarse exitosamente; tal es el caso del buen nivel de comunicación, dicción e imagen para desarrollarse en el medio televisivo, por ejemplo.

Experiencia: es vital para considerarse personal competente el contar con cierto nivel de experiencia antes de desempeñarse en una tarea; por ello, los trabajadores deberán cumplir con un eficiente nivel de capacitación previo.

Las competencias del personal certificado se basan totalmente en la formación constante. Se sugiere contar con óptimos sistemas de selección de personal y, además llevar a cabo un proceso formativo específico para cada área proyectado de manera anual, para así tener mayor control sobre las fortalezas y debilidades del equipo.

Personal Consciente

En ocasiones, además de necesitar de un personal habilidoso, la ventaja viene de la mano del nivel de consciencia de los colaboradores. Es decir, que el personal no sólo conozca las metas de su área, sino toda la proyección futura de la organización; esto para dar a conocer con exactitud por qué realiza esas tareas y no otras. El trabajador competente es aquél que conoce la estrategia organizacional de manera detallada y puede actuar conscientemente buscando lograr los fines colectivos.

Personal Satisfecho

Es vital para el buen desempeño en el lugar de trabajo contar con colaboradores satisfechos y un buen clima laboral. Para lograr esto, el departamento de RRHH debe estar al tanto de las necesidades y preocupaciones del personal. Sobre todo, contar con un sistema de remuneración al talento y buen desempeño para incentivar las buenas acciones y hacer sentir apreciados a nuestros colaboradores. (Runa)

Dentro de los puntos que marca la NOM ISO 9001-2015 con respecto al Área de Recursos Humanos se especifica lo siguiente:

Liderazgo

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme los requisitos de esta norma mexicana.
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- d) Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización.
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifica e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Planificación

Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera Planificada.

La organización debe considerar:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del sistema de gestión de calidad.
- c) La disponibilidad de recursos.

- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Apoyo

Personas

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad para la operación y control de los procesos.

Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA: un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) Sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos).
- b) Psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones).
- c) Físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene y ruido).

Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.

Conocimientos de la organización

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

NOTA 1: los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

NOTA 2: los conocimientos de la organización pueden basarse:

a) Fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios).

b) Fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

Competencia

La organización debe:

a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada.

c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NOTA: Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la resignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

Toma de Conciencia

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

a) La política de calidad.

b) Los objetivos de la calidad pertinentes.

c) Su contribución en la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.

d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Comunicación

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

- a) Qué comunicar;
- b) Cuando comunicar;
- c) A quién comunicar;
- d) Cómo comunicar;
- e) Quién comunica.

Información Documentada

Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- a) La información documentada requerida por esta norma mexicana
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA: La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:

- El tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- La complejidad de los procesos y sus interacciones; y la competencia de las personas.

Creación y Actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) Identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Control de información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma mexicana se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

La organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

NOTA: el acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

Mejora

Generalidades

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Estas deben concluir:

- a) Mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

NOTA: los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

No Conformidad y acción correctiva

Cuando Ocurra una no conformidad, la organización debe:

a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando se aplicable:

1) tomar acciones para controlarla y corregirla

2) hacer frente a las consecuencias

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

1) la revisión y el análisis de la no conformidad;

2) la determinación de las causas de la no conformidad;

3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

c) Implementar cualquier acción necesaria;

d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y

f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe conservar la información documentada como evidencia de:

a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;

b) los resultados de cualquier acción correctiva.

(Instituto Mexicano de Normalización y Certificación)

¿Qué es una auditoría de seguimiento basada en ISO 9001 2015?

Al principio, cuando se va a implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con los requisitos de la norma ISO 9001 2015, se debe tratar con un organismo de certificación para averiguar qué se debe hacer para certificar que el sistema de gestión cumple los requisitos. Durante las discusiones nos informarán sobre la documentación de la auditoría, la auditoría de certificación y el ciclo de auditorías de seguimiento hasta la auditoría de recertificación. Pero, ¿qué significa todo esto? He aquí cómo funciona.

En comparación, la auditoría de seguimiento pasará menos tiempo en algunas partes de los procesos del SGC. Comenzarán examinando los procesos clave, como el examen de la gestión, la auditoría interna y las acciones correctivas. También pueden centrarse en una parte de toda la organización, por ejemplo, sólo una de cada dos líneas de producción. O incluso solamente en ciertos sitios elegidos por los auditores, en lugar de múltiples sitios. Hay una regla que recomienda el uso de una raíz cuadrada de todos los lugares posibles. Por ejemplo, si hubo un total de 16 tiendas al por menor en el ámbito de la certificación, entonces por lo menos cuatro deberían ser auditadas en una auditoría de seguimiento.

El seguimiento de una auditoría se puede realizar de varias formas, entre ellas:

- **Reuniones de seguimiento**

Son útiles para revisar los avances y discutir los problemas que puedan surgir.

- **Verificar la respuesta de la dirección**

Se debe establecer un marco de tiempo para que la dirección responda a las recomendaciones y observaciones del trabajo.

- **Verificar la eficacia de las acciones correctivas**

Se debe verificar si se completaron las acciones y cuál fue su eficacia.

- **Presentar un informe**

Se debe presentar un informe con los resultados a la persona responsable de la gestión del programa de auditoría y al cliente de la auditoría.

Algunos enfoques para ejecutar el seguimiento de una auditoría son: Problema por problema, Realizar una auditoría de seguimiento, Proporcionar garantía sobre el seguimiento de la administración.

Para realizar una auditoría, es importante planificar minuciosamente, teniendo en cuenta la complejidad del trabajo, el tiempo que demandará y los recursos necesarios.

Dado que los auditores van a pasar menos tiempo en un número menor de procesos del SGC, estas auditorías de vigilancia supondrán un menor tiempo para realizar la auditoría de certificación original. El objetivo de la entidad de certificación es el control de todos los procesos de negocio y sitios al menos una vez dentro del SGC durante el ciclo de vigilancia de dos años. (E.E., 2016)

¿Cómo hacer la certificación y el ciclo de certificación de trabajo?

El ciclo de certificación de tres años se utiliza para las empresas certificadas según la norma ISO 9001 2015. Aunque hay algunas posibles modificaciones como se describe a continuación. Cuando se ha implementado el SGC y se tiene la primera certificación, se iniciará con una auditoría de la documentación. Aquí es donde el auditor del organismo de certificación revisa toda la documentación comparándola con los requisitos ISO 9001 2015. El objetivo es verificar que lo que se ha documentado cumple con los requisitos de la norma.

Una vez confirmada la documentación, se programa la auditoría de certificación. Aquí es donde el organismo de certificación llevará a cabo una auditoría in situ de todos los procesos del SGC. Luego emitirá la certificación en ISO 9001 2015, cuando se han abordado por completo las acciones correctivas que encontradas. A continuación, se tendrán auditorías de seguimiento durante los próximos dos años. Esto será así hasta la auditoría de recertificación en el tercer año del ciclo. El cual iniciará otro ciclo de tres años. La mayoría de los organismos de certificación llevan a cabo una auditoría de seguimiento de un año. Pero esto podría realizarse con una mayor frecuencia negociándolo entre la organización y el organismo de certificación. Mientras se está manteniendo la certificación actual con el mismo organismo de certificación, no se tendrá que volver a la auditoría de certificación. Sin embargo, si cambia el organismo de certificación o la versión de ISO 9001 2015 necesitaremos de una auditoría de transferencia. Esto supone prácticamente empezar de nuevo con el paso de auditoría de certificación, donde se realiza una auditoría completa y luego se retiran los certificados antiguos y se emiten los nuevos.

Auditoría de vigilancia

Por lo tanto, es probable que nos preguntemos cuál es la diferencia entre la vigilancia de auditoría y las auditorías de certificación o recertificación. Las tres son auditorías in situ realizadas por el organismo de certificación. En ambas deberán establecerse las acciones correctivas que posteriormente se abordarán. Tras ello, tendrán un informe de auditoría emitido a la organización como un registro de la auditoría. La diferencia es el número de horas dedicadas a los procesos en la auditoría.

Auditoría de Certificación o de Recertificación

Para la auditoría de certificación o recertificación, los auditores de organismos de certificación se verán en la ejecución de todos los procesos dentro del SGC. El objetivo es comprobar la conformidad con la norma ISO 9001 2015. Además de la documentación de la organización, la efectividad del proceso y la mejora continua. Esta auditoría a menudo supondrá para varios auditores muchos días para completarla. Esto principalmente depende del tamaño de la organización y del número de procesos dentro del SGC.

¿Cómo mantener el certificado ISO 9001?

Cuando obtenemos la certificación ISO 9001 por primera vez podemos caer en el error de pensar que todo el trabajo, o casi todo, ya está hecho. Sin embargo, la realidad es que el trabajo no ha hecho más que comenzar.

La norma ISO 9001 tiene su foco puesto en la mejora continua de las organizaciones y en la consecución de la excelencia en la gestión. Para ello hace un especial hincapié en la vigilancia de aquellos procesos que se consideran críticos y en la aplicación de medidas correctivas cada vez que se detecten fallos o posibles elementos de mejora.

Es decir, por su propia naturaleza y razón de ser, la certificación en ISO 9001 es un trabajo de fondo, un proceso de constante evolución y mejora que no acaba con la obtención del certificado.

El certificado ISO 9001 acredita que la empresa o entidad auditada ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que cumple con los requisitos y los estándares establecidos en la norma.

El mantenimiento de la certificación ISO 9001 requiere de la realización de auditorías anuales de seguimiento. Además, debemos saber que el periodo de validez de la certificación en ISO 9001 es de tan solo tres años, tras los cuales debe renovarse. (Kaizen Auditoria y Certificación, 2021)

Sistema de Medición tipo Coriolis

El funcionamiento básico de los caudalímetros Coriolis se basa en los principios de la mecánica del movimiento. A medida que el líquido se mueve a través de un tubo que vibra,

es obligado a acelerar mientras se mueve hacia el punto de vibración de amplitud pico. En cambio, el líquido que desacelera se mueve lejos del punto de la amplitud pico a medida que sale del tubo. El resultado es una reacción de giro del tubo de caudal durante las condiciones de flujo, mientras atraviesa cada ciclo de vibración.

Un medidor Coriolis se basa en los principios de la mecánica del movimiento. Cuando el líquido del proceso ingresa en el sensor, se divide. Durante la operación, una bobina impulsora provoca que los tubos oscilen a su frecuencia de resonancia natural. A medida que los tubos oscilan, la tensión generada en cada bobina pickoff produce una onda sinusoidal. Esto indica el movimiento de un tubo en relación con el otro. La demora entre las dos ondas sinusoidales se denomina Delta-T, la cual es directamente proporcional al caudal másico. (EMERSON, s.f.).

¿Por qué las normas ISO son una ventaja competitiva?

En la actualidad, las empresas están inmersas en un contexto de grandes turbulencias. Continuamente deben afrontar grandes cambios en todos los frentes. Esto las lleva a mantenerse actualizadas y aspirar a ofrecer la máxima calidad en sus productos. Es, lisa y llanamente, una táctica de supervivencia en un mercado tan complejo como el actual.

En este contexto, las normas ISO, que son de aplicación voluntaria, se transforman ya no en una opción más a considerar. Sino en un objetivo a conseguir para poder garantizar la mayor calidad a sus clientes.

Sumado a ello, la obtención de estas certificaciones se convierte en un sello de calidad. Esto permite a las empresas mejorar su imagen de cara a todas las personas que les interesa atraer. Esto es, sus clientes, pero también el talento. De esta forma, las normas ISO, sitúan a las compañías en una situación de ventaja frente a la competencia directa.

Tenemos que considerar que las personas tienen más información que nunca. Internet posibilita que cualquiera pueda investigar a una empresa y conocer sus productos, servicios y también su reputación. Con todo ello se va construyendo la opinión de cada individuo sobre una marca.

De ahí que para las empresas sea tan relevante poder dar el mensaje adecuado a quienes están del otro lado. Obtener las normas ISO es la manera que muchas compañías

encuentran de demostrar que sus procesos, productos y servicios cumplen los más altos estándares de calidad.

Así, las normas ISO se transforman en una ventaja competitiva para las organizaciones que buscan destacarse en un mercado saturado. (Factorial, s.f.)

Descripción De La Empresa, Y Área En Donde Se Llevo A Cabo El Estudio

Historia

Promotora Industrial de Desarrollo, es una Sociedad Anónima de capital variable, constituida el 6 de septiembre del año 1997, con el giro o actividad de; Compra Venta, Representación, Asesoría, distribución, y Comercialización de Equipos Especializados en Medición. Al paso de los años y gracias al posicionamiento de la empresa en el mercado y siguiendo la filosofía de mejorar la Productividad de las empresas en sus procesos productivos, se conjuntó con los planes de expansión de Fisher Rosemount, ahora Emerson Process Management, S.A. de C.V., se obtuvo la representación de esta marca para la zona centro norte del estado de Veracruz.

Esta autorización de Distribuidor se obtuvo gracias a que el socio fundador de PID, fue colaborador en diferentes divisiones por 4 años en Fisher Rosemount, por lo cual el conocimiento de los equipos y la tecnología de la representada no era desconocida y aunado al conocimiento del mercado en el área, se logró una alianza estratégica con oportunidades para ambas partes.

Inicialmente fueron otorgadas las divisiones de Instrumentos de Control y Válvulas, dos años después se cuenta con un portafolio mayor de los productos que tiene Emerson Process Management. Promotora Industrial de Desarrollo ha atendido desde su fundación, el mercado compuesto en

primer lugar por el Puerto de Veracruz, Córdoba, Orizaba, Cosamaloapan, Tierra Blanca, Tres Valles, Tuxtepec, Huatusco, Xalapa, Perote Martínez de la Torre, Poza Rica y Tuxpan por nombrar algunas de las ciudades que integran el territorio que cubre promotora industrial de desarrollo.

Promotora Industrial de Desarrollo desde su constitución hasta la fecha, ha tenido un crecimiento sostenido año con año participando en Industrias tales como; la industria

Química, Petroquímica, Pulpa y Papel, Alimentos y Bebidas, Energía y Tratamientos de aguas; entre otras.

Sus principales clientes son: Ingenios Azucareros, Comisión Federal de Electricidad, Petróleos Mexicanos, empresas constructoras y empresas diversas del sector privado

El nombre de la empresa surge del acrónimo del símbolo de Control por excelencia: Proporcional, Integral y Derivativo, y conjuntado con su nombre, Promotora Industrial de Desarrollo, pretende ser un agente de cambio de las mejoras de los Procesos Industriales.

Su compromiso es proporcionar soluciones para el control y administración de procesos industriales, a través del uso efectivo de las mejores tecnologías existentes en el mercado.

Contamos con un gran equipo de ingenieros y técnicos especializados en áreas de metrología, automatización de procesos, medición y análisis de hidrocarburos.

Promotora Industrial de Desarrollo S.A. de C.V. (PID), es una empresa ubicada en el puerto de Veracruz, México, cuya misión es la satisfacción integral de nuestros clientes, empleados, comunidad y socios, con una orientación hacia la calidad de sus productos y servicios que ofrece y la mejora continua.

Durante los últimos años Promotora industrial de desarrollo ha realizado un esfuerzo importante en su estrategia de negocios y estructura organizacional al cambiar de ser un representante exclusivo de empresas internacionales fabricantes de equipos de instrumentación y control de procesos en los segmentos de; Gas y aceite (Pemex), Energía (CFE) y empresas de la iniciativa privada, a ser una empresa diversificada que ofrece la venta de equipos, servicios de ingeniería y desarrollo de proyectos industriales en el formato “llave en mano”, así como la integración de soluciones para la industria en general.

Al término del contrato de representación entre Emerson Process Management S.A. de C.V. y PID fechado en septiembre 31 del año 2018 y por así convenir a los intereses de ambas organizaciones, dicho contrato no es renovado, con lo cual PID deja de ser representante de las marcas de Emerson Process Management para el mercado de instrumentación y control, permitiendo que PID pueda ofrecer en sus soluciones integrales cualquier marca de equipo relacionado a sus clientes finales.

PID tiene como una iniciativa estratégica el acercamiento de manera continua con diversos fabricantes de equipos relacionados con el mercado que atiende, en el entendido de aprovechar las oportunidades de establecer sinergias con dichos fabricantes, que le permitan ser más competitivo en las oportunidades que atiende.

PID tiene un equipo gerencial con conocimiento específico de la industria y habilidades administrativas que han permitido el crecimiento de la empresa durante estos años.

Los puestos de mando de la compañía están a cargo de personal especializado en diversas disciplinas de la ingeniería, ventas, administración y finanzas, con muchos años de experiencia en este sector.

Para continuar con su patrón de crecimiento, PID planea enfocar sus esfuerzos en las inversiones dentro de la iniciativa privada, buscando alianzas en todo el país para promover su oferta de valor, manteniendo el trabajo de seguimiento para proyectos de mediano y largo plazo en el sector de Energía; Pemex y CFE, posicionándose cada vez más como una firma importante de Ingeniería y desarrollo de proyectos, complementando este crecimiento con sus líneas actuales de negocio.

Misión

“Proporcionar soluciones de ingeniería aplicada, orientadas a maximizar la productividad de procesos industriales, a través del uso efectivo de tecnologías de vanguardia, con el personal más calificado y apasionado por lo que hace, siempre en el tiempo requerido y con la mejor relación costo beneficio del mercado, garantizando cumplir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en un marco de seguridad y respeto al medio ambiente”.

Visión

Ser la mejor empresa del país en su clase, en continuo crecimiento y una gran responsabilidad social, que sea reconocida por la innovación y calidad de sus soluciones ofrecidas al mercado, así como la pasión, el respeto y compromiso con sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y medio ambiente.

Valores

Equipo: El trabajo en equipo nos permite hacer más con menos.

Pasión: Nuestro motor interno nos impulsa más allá de nuestras limitaciones.

Innovación: A través de nuestra creatividad buscamos la mejora permanente.

Servicio: Cualquier tarea la tomamos como una oportunidad para servir.

Calidad: Hacemos siempre las cosas bien y a la primera.

Capacitación: Creemos en el aprendizaje continuo.

Liderazgo: Entendemos el liderazgo como la oportunidad de dar ejemplo de actuación.

Comunicación: Promovemos el dialogo directo y claro.

Honestidad: Preferimos hacer siempre lo correcto.

Respeto: El respeto a la individualidad y dignidad de cada uno de nosotros no es negociable.

Política de Calidad

Promotora Industrial de Desarrollo S.A. de C.V se compromete a realizar actividades de: venta, diseño, construcción y servicio, relacionadas con soluciones tecnológicas de medición y control, equipos industriales y mejoras de procesos para la industria en general, que satisfacen los requerimientos y expectativas de los clientes que atendemos, de acuerdo al marco normativo vigente, todo esto a través de personal calificado, estándares técnicos y un sistema de gestión de calidad que se mejora continuamente.

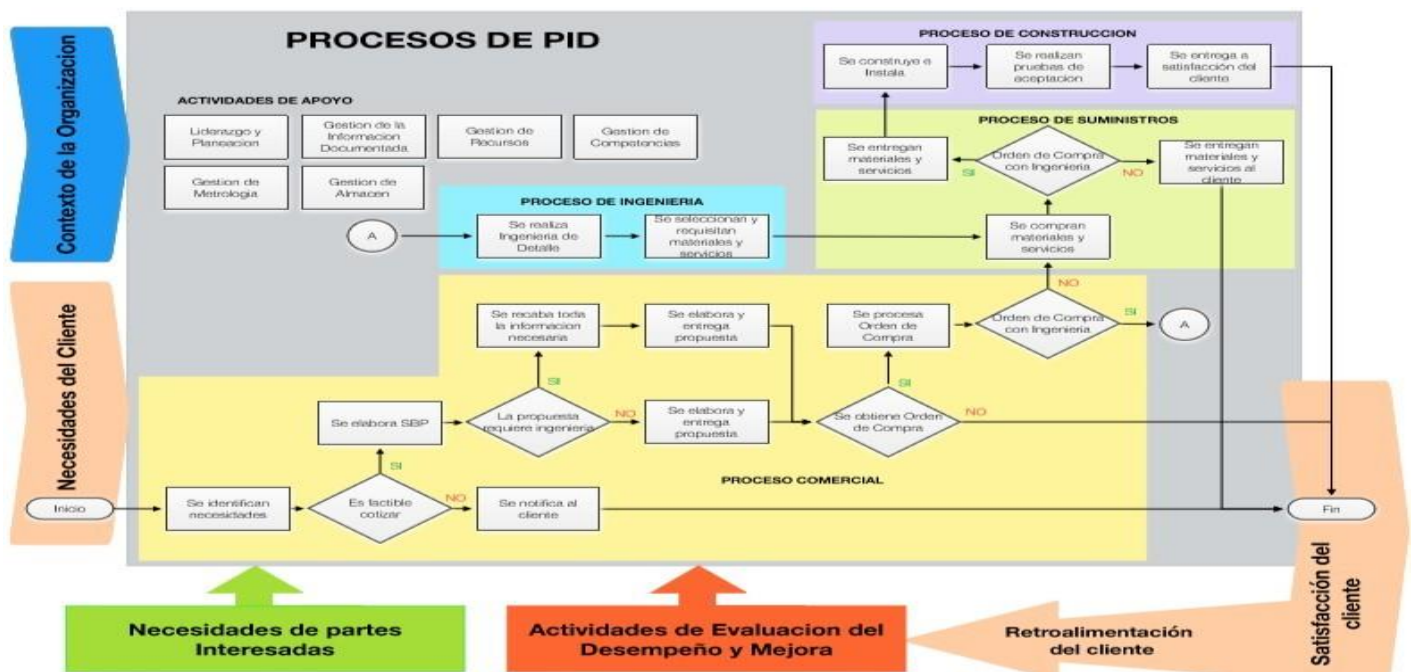


Ilustración I Proceso de Producción y Administrativo.

Descripción del Departamento de Recursos Humanos

Los recursos humanos de una empresa es una función y/o departamento del área de Gestión y administración de empresas que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.

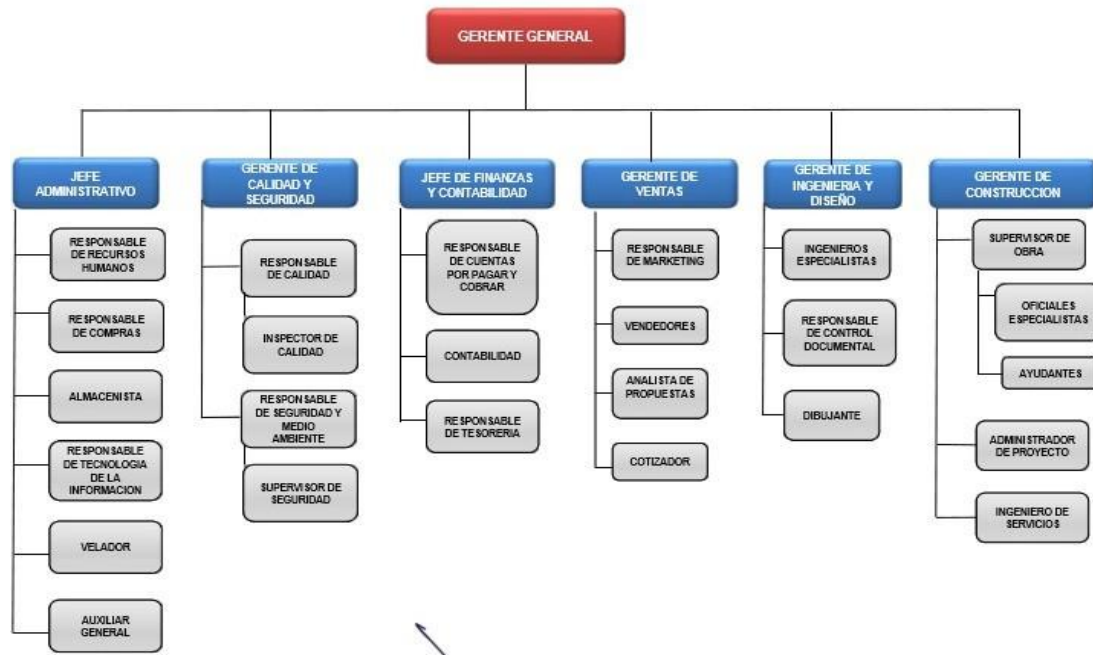


Ilustración II Estructura Organizacional

La administración de los recursos humanos es sumamente importante en una empresa u organización por que administra el recurso humano, por lo tanto, el recurso menos predecible y dinámico.

Una buena gestión de los recursos humanos genera ciertas ventajas:

- Mejora y aprovecha las capacidades y habilidades de los trabajadores aumenta el rendimiento, la calidad y la producción tanto del trabajador como de la empresa.

- La buena relación interpersonal entre los trabajadores crea motivación y buen clima laboral.
- La renovación de los puestos de trabajo o la creación de nuevos puestos de trabajos son implementados de forma armoniosa para todos.
- Los puestos de trabajos son ocupados por personas competentes para ese puesto de trabajo y compatible con el equipo de trabajo.

Este tipo de recursos son los que le dan una identificación a la organización, ya que son los que forman la cultura de la empresa a través de factores como el tipo de comunicación y la motivación existente.

Dentro de las funciones que se realizan en el departamento de recursos humanos son:

- El proceso de selección y contratación del personal.
- El seguimiento y la formación laboral.
- Motivar al personal para incentivar eficiencia y satisfacción en el trabajo, el proceso de bonos, incentivos, premios.
- En ocasiones también se encargan de la gestión de las nóminas y la relación con los representantes sindicales.

Área de Recursos Humanos Rol y Retos

Las personas son la columna vertebral de toda organización. Son los pilares que hacen realidad todo lo que es, lo que hace y lo que quiere a futuro una compañía. De estos depende la consecución de los objetivos, la ejecución de la estrategia general y la generación de ventajas competitivas frente al mercado. Es por esto que las organizaciones deben encontrar la mejor manera de gestionar su recurso más importante y valioso. Es aquí donde es indispensable la gestión de una de las áreas más importantes de cualquier tipo de empresa: el Área de Recursos Humanos. A grandes rasgos, son los encargados de seleccionar, contratar y retener al mejor talento, pero su gestión va mucho más allá.

Algunas de las funciones del Área de Recursos Humanos

- **Reclutamiento y selección de personal:** este proceso va desde la búsqueda de los candidatos adecuados para cada puesto, hasta su acogida e incorporación. Además, se aseguran de que se adapten adecuadamente a su puesto de trabajo y a la organización.
- **Desarrollo y formación de los colaboradores:** hay que buscar que los colaboradores den el 100% de sus capacidades, estén motivados y comprometidos. Es por esto que el área de Recursos Humanos debe asegurarse de que las personas tengan las herramientas necesarias para dar lo mejor lo laboral.
- **Velar por la seguridad y salud en el trabajo:** debe tomar las medidas necesarias y cumplir con las normativas que eviten accidentes o enfermedades laborales.
- **Mantener sanas las relaciones laborales:** ser un puente entre colaboradores cuando la comunicación no se está manejando de la mejor manera o hay conflictos en la organización.
- **Creación de plan de beneficios:** esto puede ser clave para atraer y retener talento, así como para incrementar la motivación y el compromiso por parte de los colaboradores. Por lo que la organización debe contar con una estrategia sólida de beneficios.
- **Evaluación de políticas:** el área debe asegurarse de que las políticas implementadas en la organización son adecuadas y aporten tanto al bienestar de los colaboradores como a la estrategia y objetivos de la compañía.

Retos del área de Recursos Humanos

Dichas funciones representan un gran reto para las áreas de Talento Humano, debido a que tienen una gestión que impacta transversalmente a toda la organización. Además, tienen una repercusión directa en la creación de un buen Ambiente Laboral.

Estos retos se han intensificado con la implementación del teletrabajo: las interacciones entre colaboradores se redujeron a reuniones laborales y demás actividades por solucionar. Pero una organización no es únicamente estas relaciones laborales, también se deben dar interacciones informales que aporten a construir lo que es la vida laboral de cada

persona. Esta disminución en esta clase de interacciones genera afectaciones en las compañías.

Planes de acción que se pueden realizar

- **Acercamiento con los colaboradores:** generación de empatía, estar actualizados de lo que pasa en la vida de las personas y crear espacios que favorezcan la interacción y las relaciones. Ponerse la tarea de contactar a cada persona para conocer cómo está y su reacción a las nuevas dinámicas que se han dado desde la virtualidad.
- **Equilibrio vida personal y laboral:** un aspecto muy valorado por los colaboradores es tener la posibilidad de realizar sus actividades personales, sus pasatiempos y compartir con su familia sin que su vida laboral sea un impedimento.
- **Adaptación de recursos y procesos:** optimización y adaptación de los recursos y los procesos a la virtualidad, encontrando la manera de mantenerlos cercanos a las personas y teniendo en cuenta las realidades particulares.

Es necesario conocer a los colaboradores ya que, el área de Recursos Humanos juega un papel fundamental, ya que su gestión impacta directamente a todos los equipos de trabajo y sus procesos.

Por tal razón, se vuelve imperativo conocer a las personas tanto cuantitativa como cualitativamente, para crear estrategias de bienestar más acertadas que impacten positivamente a los colaboradores y su calidad de vida. De igual manera, que aporte a la estrategia general de la empresa y su creación de valor. (Vargas, 2021)

METODO

Se encontró una no conformidad en el área de Recursos Humanos, debido a que no se cumplieron los procedimientos adecuados que se deben de llevar a cabo al realizar una nueva capacitación, en este caso no se aplicó el formato FO-ADM-040 que en este formato se lleva a cabo la evaluación de la eficacia de la capacitación, esto quiere decir que existe la falta de evidencia de dicho formato.

Al no realizarse dicho formato no se pueden medir los resultados obtenidos, es decir que no se puede saber que tan eficaz fue la capacitación, que en este caso en PID la capacitación que se llevó a cabo fue la de Sistema de Medición tipo Coriolis.

Esta no conformidad se detectó a base de un diagrama de Ishikawa+6M's donde se determinó un análisis de causa-raíz, en base a este análisis se dio a conocer que existe la falta de un método adecuado para la evaluación de la eficacia de la capacitación.

La idea de este proyecto es tener un control interno dentro del área de recursos humanos, para que de esta manera se lleven a cabo los procedimientos adecuados.

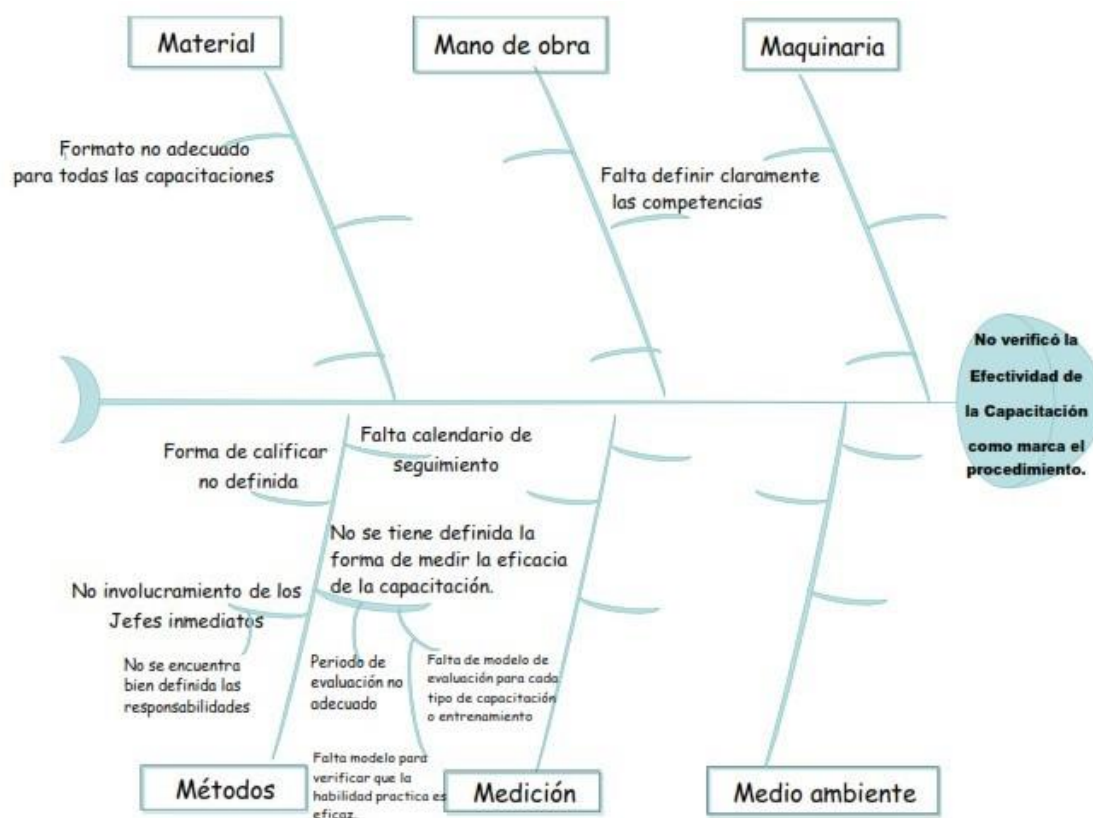


Ilustración III Diagrama de Ishikawa

Para definir el tipo de metodología adecuada para el proceso de recertificación de la norma ISO 9001:2015 en el área de recursos humanos (RRHH) de la empresa Promotora Industrial de Desarrollo S.A. de C.V., es fundamental tener en cuenta los objetivos específicos y los requerimientos de este proceso. La recertificación implica evaluar y asegurar que el sistema de gestión de la calidad en RRHH cumple con los estándares de la ISO 9001:2015 de manera continua y efectiva.

Como método para determinar la eficacia promotora industrial determino el procedimiento PD-ADM-008 Rev. 0 Programa de Capacitación y Adiestramiento, el uso del formato FO-ADM-040 después de 30 días de finalizado el programa para evaluar la eficacia de las acciones de la capacitación llevadas a cabo.

La NC se basa en la NMX-CC-9001- MNC-2015 el 7.2 c) cuando se puedan aplicar las tomas de acciones pertinentes, para adquirir la competencia necesaria y así poder realizar la evaluación de la eficiencia de acciones llevadas a cabo.

La metodología cuantitativa de acuerdo con (Tamayo, 2007) consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo; mientras que la metodología cualitativa consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos, y es por ello que utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría.

La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no se podría dar cada uno de estos métodos por separado (Questionpro, s.f.).

Dado el contexto de la siguiente investigación se sugiere una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) realizando un enfoque de evaluación de procesos.

Cuantitativa: Para medir y analizar el desempeño de los procesos de RRHH, mediante indicadores específicos que puedan ser cuantificados.

Cualitativa: Para obtener una comprensión profunda de los aspectos cualitativos de los procesos de RRHH, como la satisfacción del personal, la percepción de la calidad del sistema y las experiencias con el proceso de recertificación.

El enfoque que se busca al utilizar esta metodología es en evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos de RRHH y su alineación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y, se busca identificar áreas de mejora continua y asegurar que los procesos cumplen con los estándares de calidad necesarios para la recertificación.

RESULTADOS

Por otro lado se obtuvo un cambio y una mejora en el proceso de capacitación ya que se empezó a llevar a cabo en orden el procedimiento, las diferentes áreas ya realizan el FO-ADM-034 R1 Requisición de capacitación con el nombre de los colaboradores que van a participar en la misma, de esta manera apoyan al área de recurso humanos para que anexe la requisición se cree la evidencia y se agregue al FO-ADM-035 R2 Programa de Capacitación, de esta forma se va actualizando el programa teniendo un orden de las fechas reales en las que se lleva a cabo así mismo, realizando la evidencia y se continua de mejor manera a realizar la evaluación del FO-ADM-040 R2 Efectividad de la Capacitación.

De esta manera el área de recursos humanos cumple con el objetivo general del proyecto que es verificar que la empresa demuestre su continua preparación y capacitación llevando a cabo los procedimientos correctos.

El sistema de gestión de la calidad ISO 9001-2015 representa una oportunidad de mejora en la gestión de las empresas. La información presentada en este informe, ha mostrado ser efectiva para lograr la implantación, certificación y recertificación del SGC 9001- 2015 en nuestra realidad considerando el personal necesario para obtener mejores resultados.

También se observó que para obtener mejores resultados y favorables bajo esta norma, es necesario que la dirección y el personal de la empresa se comprometa en la resolución de los problemas.

Se notó un mayor compromiso de la Alta dirección de la empresa con el mejoramiento de los resultados obtenidos, así como una mejor calidad en la toma de decisiones.

Que una empresa se intente recertificar habla del compromiso que tiene para con los clientes.

DISCUSIÓN

En el contexto de la recertificación de la norma ISO 9001:2015, el análisis de los resultados obtenidos durante el proceso de implementación y evaluación ha revelado varias áreas clave de discusión.

Al revisar y redefinir el programa de capacitación constituye un elemento crítico en el marco para el proceso de recertificación de la norma ISO 9001:2015, particularmente en lo que respecta al punto del cumplimiento 7.2 de la competencia. La importancia de detección de las necesidades de capacitación es el primer paso hacia el logro de este primer objetivo ya que nos permite identificar las brechas entre las competencias actuales del personal y las requeridas para poder cumplir con los objetivos del SGC. Durante la aplicación de DNC se recopilan y analizan datos que nos permiten identificar tendencias comunes y áreas críticas que necesitan atención inmediata y de esta manera genera estrategias y poder desarrollar todas esas áreas de oportunidad de cada uno de los colaboradores de la organización y a su vez con toda esta información recopilada se pueda trabajar en realizar un programa de capacitación con el cual se busca garantizar que los usuarios comprendan y utilicen las herramientas proporcionadas para poder maximizar su efectividad y así poder medir el impacto de todos los programas y capacitaciones para el desempeño del personal y los objetivos de la organización.

La implementación de un programa de capacitación basado en los resultados del DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) no solo permite atender las áreas de oportunidad identificadas, sino que también asegura que las acciones formativas estén

alineadas con los objetivos estratégicos de la organización. Esto facilita la creación de un plan estructurado y enfocado en competencias específicas, lo que incrementa la pertinencia y efectividad de las sesiones de capacitación.

Además, el seguimiento y evaluación de estos programas son fundamentales para medir su impacto real en el desempeño del personal. A través de indicadores clave, como la mejora en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral, es posible determinar si las metas establecidas han sido alcanzadas y realizar ajustes en caso de ser necesario.

Una parte esencial de revisar las competencias de los puestos definidos en el organigrama es poder identificar los roles de manera precisa incluyendo aspectos técnicos y habilidades blandas como el liderazgo, comunicación, resolución de problemas además de fomentar la mejora continua lo que a su vez genera un impacto directo en la calidad de los productos y/o servicios. La importancia de contar con estos perfiles ayuda a atraer a personal mas calificado, facilita el reclutamiento y selección de los candidatos lo que a su vez nos permite realizar evaluaciones de desempeño más precisas. Además, establecer perfiles de puesto bien definidos contribuye a alinear las expectativas del personal con los objetivos estratégicos de la organización. Esto no solo optimiza la asignación de responsabilidades, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más estructurado y productivo, donde cada colaborador comprende su rol y su contribución al éxito global de la empresa.

En última instancia, el establecimiento y actualización constante de los perfiles de puesto se convierten en una herramienta estratégica para promover la mejora continua y garantizar que la organización mantenga altos estándares en la gestión de sus recursos humanos, fortaleciendo así su competitividad y sostenibilidad.

Durante la aplicación de cada uno de los objetivos se logró identificar los siguientes puntos importantes durante el proceso y aplicación de las mejoras para poder llevar a cabo el tema de la recertificación.

1. Impacto en los Procesos Internos: La recertificación ha permitido una revisión exhaustiva de los procesos internos de la empresa, evidenciando la efectividad de los procedimientos implementados y la identificación de áreas de mejora. Los cambios en la

documentación y la estandarización de procedimientos han optimizado la eficiencia operativa. Sin embargo, se sugiere la necesidad de una revisión continua y de ajustes adicionales para asegurar la alineación total con los requisitos de la norma.

2. Efectos en la Cultura Organizacional: La implementación de los estándares de ISO 9001:2015 ha influido significativamente en la cultura de la organización en donde se puede destacar el cambio de mentalidad hacia la mejora continua y a su vez generar un mayor compromiso entre los empleados, quienes ahora comprenden mejor la importancia de la calidad en sus funciones diarias.

3. Desafíos en la Gestión del Cambio: No obstante, la transición hacia una mayor orientación hacia la calidad ha presentado desafíos en la adaptación de algunos equipos, lo que destaca la importancia de estrategias de comunicación y formación efectivas para facilitar el cambio cultural.

4. Mejora Continua y Sostenibilidad: La recertificación destaca la importancia de la mejora continua y la sostenibilidad en el sistema de gestión de calidad. Los resultados indican que la empresa ha implementado prácticas que fomentan la revisión y optimización constante de los procesos.

Sin embargo, para garantizar la sostenibilidad de estos logros, es fundamental mantener un enfoque proactivo en la identificación de oportunidades de mejora y en la adaptación a los cambios en el entorno empresarial y normativo. Cabe destacar que llevar a cabo un proceso de recertificación asegura el éxito a largo plazo y es necesario seguir fomentando la cultura de calidad y en ese sentido se tome como un punto de partida para seguir avanzando en la optimización de los procesos y la excelencia organizacional.

CONCLUSIONES, Y EXPERIENCIA PROFESIONAL ADQUIRIDA

La calidad se ha convertido en un aspecto trascendental dentro de las organizaciones en los últimos años, por lo que su importancia ha sido reconocida y sus directrices han sido aplicadas en gran cantidad de empresas alrededor del mundo, esta además ha venido

evolucionado en la búsqueda de aspectos que permitan mayor crecimiento de las instituciones, así como, mayor satisfacción del cliente.

Las Normas ISO son un referente de calidad a nivel mundial y permiten a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado.

El sistema de gestión de la calidad ISO 9001-2015 representa una oportunidad de mejora en la gestión de las empresas. La información presentada en este informe, ha mostrado ser efectiva para lograr la implantación, certificación y recertificación del SGC 9001- 2015 en nuestra realidad considerando el personal necesario para obtener mejores resultados.

También se observó que para obtener mejores resultados y favorables bajo esta norma, es necesario que la dirección y el personal de la empresa se comprometa en la resolución de los problemas.

El proceso en el área de recursos humanos es fundamental dentro de una empresa, ya que este departamento no solo se encarga de reclutar y seleccionar al personal más adecuado para cubrir una vacante, sino que también juega un papel crucial en el mantenimiento de un entorno laboral saludable. A partir del análisis de los problemas identificados, se implementaron cambios en los procedimientos del área de recursos humanos. Estos ajustes reflejan una visión más integral del departamento, que va más allá de las entrevistas y la contratación, al enfocarse también en la búsqueda de alternativas para fomentar un clima laboral positivo. Esto permite que los colaboradores y las diferentes áreas trabajen de manera conjunta, promoviendo una comunicación efectiva y colaborativa.

PID es una empresa que se dedica a la realización de sistemas de medición para hidrocarburos, que cuenten con este tipo de certificación le da más validez a todos los proyectos que realiza, lo que de una u otra forma hace que el sistema de calidad que maneja PID es bien implementado.

Esta investigación también permite concluir que la recertificación del sistema de gestión de la calidad en las empresas de manera general les ha favorecido en cuanto al mejoramiento

continuo de sus procesos, un mejor desempeño de sus operaciones, satisfacción de los clientes, al ambiente de trabajo y la respuesta a las quejas y reclamo de sus clientes, mejora en la planificación y el diseño de los productos o servicios.

Así mismo, se evidenció que el compromiso de la alta dirección y de todo el personal es un factor clave para garantizar el éxito en la adopción y mantenimiento del sistema de calidad. En particular, las mejoras implementadas en el área de recursos humanos reflejan la importancia de un enfoque integral que no solo priorice la eficiencia operativa, sino también el desarrollo de un clima laboral positivo y colaborativo.

En el caso de PID, la aplicación efectiva de la norma ha fortalecido su posicionamiento en el mercado, validando la calidad de sus proyectos y destacándola como una empresa confiable en su sector. Estos resultados subrayan que la certificación no es un fin en sí misma, sino un medio para alcanzar la excelencia organizacional, lo que respalda la relevancia de la norma ISO 9001:2015 como una herramienta estratégica para el desarrollo empresarial sostenible.

En conclusión, la implementación y recertificación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 no solo constituye un requisito esencial para las organizaciones que buscan mantenerse competitivas en un mercado globalizado, sino que también representa una herramienta estratégica para el mejoramiento continuo. Los ajustes realizados en procesos clave, como los del área de recursos humanos, y el compromiso de la dirección y los colaboradores, son factores decisivos para maximizar los beneficios de esta norma. Empresas como PID, al integrar estas prácticas, logran fortalecer su posicionamiento y garantizar la confianza de sus clientes en sus productos y servicios. Esto evidencia que un enfoque integral hacia la calidad no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también promueve un entorno de trabajo más colaborativo y orientado hacia la excelencia.

Durante el tiempo que duró esta investigación en la empresa Promotora Industrial de Desarrollo, la experiencia profesional adquirida me permitió profundizar en el conocimiento del área de recursos humanos y en los diversos procesos que allí se realizan.

Descubrí que este departamento no se limita únicamente a la contratación y selección de personal, sino que abarca una amplia gama de funciones clave para el éxito organizacional.

Dentro de la empresa y con el apoyo de mi asesor externo, aprendí a llevar a cabo diversas funciones clave en recursos humanos, como el reclutamiento de personal, la realización de inducciones, y la gestión de finiquitos. Además, adquirí experiencia en completar las solicitudes de alta y baja de personal en el seguro, elaborar desgloses de gasolina, calcular el impuesto sobre nómina y profundizar en las obligaciones de los trabajadores, así como en las prestaciones de ley.

Actualizar y revisar constantemente los distintos programas en el área de recursos humanos, como el Plan de Mantenimiento de Infraestructura y el Programa de Capacitación, me permitió adquirir habilidades en la gestión del control documental, así como en la generación de evidencia y la preparación de toda la documentación necesaria. Este proceso no solo fortaleció mi capacidad para manejar y organizar información crítica, sino que también me ayudó a comprender mejor la importancia de mantener la precisión y la integridad en todos los aspectos del área de recursos humanos.

Además, esta experiencia contribuyó significativamente a mi crecimiento y desarrollo profesional. Se me confió la responsabilidad de realizar una variedad de actividades, lo que me permitió desarrollar habilidades prácticas y aplicar conocimientos teóricos bajo la supervisión de mi asesor externo. Esta oportunidad de asumir responsabilidades adicionales y enfrentar nuevos desafíos ha sido invaluable para mi formación.

Llevar a cabo este proyecto me permitió obtener una comprensión más profunda del sistema de gestión de la calidad. Aprendí la importancia de implementar y seguir rigurosamente los procedimientos para garantizar que la empresa cumpla con los estándares de calidad establecidos. Esta experiencia evidenció que la empresa posee un sistema de gestión de calidad sólido y efectivo, capaz de satisfacer las expectativas y demandas del entorno empresarial.

Durante la ejecución del proyecto, es crucial aprovechar al máximo el tiempo disponible. Debes tomar la iniciativa, demostrar tu interés en la empresa y aprovechar las

oportunidades que se presenten, como cursos y sesiones de formación. No dudes en hacer preguntas sobre temas que no entiendas o que te resulten de interés. Integrarte plenamente en la empresa no solo te permitirá un crecimiento profesional significativo, sino que también contribuirá a tu desarrollo personal.

RECOMENDACIONES

1. Revisión y Actualización de Documentación:

- **Actualizar Procedimientos y Manuales:** Asegúrate de que todos los documentos del sistema de gestión de calidad estén actualizados y reflejen los procedimientos actuales. Esto incluye manuales de calidad, procedimientos operativos estándar y registros.
- **Documentar Cambios:** Registra cualquier cambio en los procedimientos o en la estructura organizacional para mantener la documentación al día.

2. Formación y Capacitación del Personal:

- **Capacitación Continua:** Realiza programas de formación periódicos para asegurarte de que el personal esté al tanto de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de los procedimientos internos actualizados.
- **Evaluaciones de Competencia:** Evalúa regularmente las competencias del personal para identificar necesidades adicionales de formación.

3. Evaluación y Mejora de Procesos:

- **Auditorías Internas:** Lleva a cabo auditorías internas con regularidad para identificar áreas de mejora y asegurarte de que los procesos estén en conformidad con la norma.
- **Análisis de Resultados:** Utiliza los resultados de las auditorías para realizar mejoras continuas en los procesos y en el sistema de gestión de calidad.

4. Gestión del Riesgo:

- **Identificación de Riesgos:** Realiza una evaluación exhaustiva de los riesgos que podrían afectar la capacidad del sistema de gestión de calidad para cumplir con los requisitos.

- **Planificación de Acciones:** Desarrolla e implementa planes de acción para mitigar los riesgos identificados.

5. Enfoque en la Satisfacción del Cliente:

- **Recopilación de Retroalimentación:** Implementa mecanismos para obtener y analizar la retroalimentación de los clientes para mejorar continuamente la satisfacción del cliente.
- **Resolución de Quejas:** Establece procedimientos efectivos para la gestión y resolución de quejas y reclamos de clientes.

6. Revisión por la Dirección:

- **Reuniones Periódicas:** Organiza reuniones periódicas de revisión por la dirección para evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad y realizar ajustes según sea necesario.
- **Evaluación de Objetivos:** Revisa y actualiza los objetivos de calidad para asegurar que estén alineados con la estrategia general de la empresa.

7. Preparación para la Auditoría Externa:

- **Simulaciones de Auditoría:** Realiza simulaciones de auditorías externas para familiarizar al personal con el proceso y para identificar posibles áreas de mejora antes de la auditoría real.
- **Documentación y Evidencia:** Asegúrate de que toda la documentación y evidencia requerida esté organizada y disponible para los auditores externos.

8. Comunicación Interna:

- **Transparencia:** Mantén una comunicación clara y transparente sobre el proceso de recertificación y los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad.
- **Participación del Personal:** Involucra a los empleados en el proceso de recertificación para asegurar su comprensión y apoyo.

9. Implementación de Tecnología:

- **Herramientas de Gestión:** Considera la implementación de herramientas tecnológicas que puedan ayudar en la gestión de calidad, como software de gestión documental y sistemas de seguimiento de auditorías.

10. Monitoreo y Evaluación Continua:

- **Revisión Regular:** Realiza revisiones regulares del sistema de gestión de calidad para asegurar su eficacia y realizar mejoras continuas.
- **Indicadores de Desempeño:** Utiliza indicadores de desempeño para medir la efectividad del sistema y tomar decisiones informadas sobre mejoras.

Estas conclusiones y recomendaciones proporcionan una visión clara de los logros obtenidos durante el proceso de recertificación, destacando los aspectos en los que la empresa ha demostrado un cumplimiento exitoso con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. A través de la implementación efectiva de los estándares de calidad y la superación de los desafíos identificados, se ha fortalecido el sistema de gestión de calidad, lo que contribuye significativamente a la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Además, estas conclusiones no solo reflejan el éxito alcanzado, sino que también ofrecen una base sólida para futuras mejoras. Las recomendaciones presentadas están orientadas a abordar las áreas de oportunidad identificadas durante el proceso de recertificación, con el fin de optimizar los procedimientos existentes y asegurar un alineamiento constante con las mejores prácticas de gestión de calidad.

La implementación de estas recomendaciones permitirá a la empresa mantener y fortalecer su sistema de gestión de calidad, asegurando una mayor eficiencia operativa y una mayor satisfacción del cliente. A medida que la empresa avanza hacia la próxima fase de su desarrollo, la aplicación continua de estas mejoras contribuirá a la consolidación de una cultura de calidad y a la adaptación a las futuras exigencias del mercado.

Pasos que debes seguir para certificar tu empresa en ISO 9001:2015:

1. **Realiza una evaluación inicial:** Antes de comenzar el proceso de certificación, es importante que realices una evaluación inicial para identificar las áreas de tu empresa que deben mejorarse para cumplir con los requisitos de la norma. Esta evaluación puede realizarse mediante una auditoría interna o mediante la contratación de un consultor externo.
2. **Desarrolla un plan de implementación:** Una vez que hayas identificado las áreas que deben mejorarse, debes desarrollar un plan detallado de implementación para asegurarte de que tu empresa cumpla con los requisitos de la norma. Este plan debe incluir objetivos claros, un calendario de implementación y un presupuesto.
3. **Implementa el sistema de gestión de calidad:** Una vez que tengas tu plan de implementación, es hora de ponerlo en marcha. Debes asegurarte de que los procesos y procedimientos que establezcas en tu sistema de gestión de calidad cumplan con los requisitos de la norma **ISO 9001:2015**. Es importante que todos los empleados de tu empresa estén al tanto de los cambios que se están realizando y de las nuevas políticas y procedimientos.
4. **Realiza una auditoría interna:** Antes de buscar la certificación **ISO 9001:2015**, es importante que realices una auditoría interna para asegurarte de que tu sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la norma. Esta auditoría debe ser realizada por un auditor interno o un consultor externo.
5. **Busca la certificación:** Una vez que hayas completado todos los pasos anteriores y estés seguro de que tu sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la norma **ISO 9001:2015**, debes buscar la certificación. La certificación puede ser realizada por una organización independiente de certificación que evaluará tu sistema de gestión de calidad para asegurarse de que cumple con los requisitos de la norma.
6. **Mantén el sistema de gestión de calidad:** Una vez que hayas obtenido la **certificación ISO 9001:2015**, es importante que sigas manteniendo tu sistema de gestión de calidad. Esto significa realizar auditorías internas regulares, hacer mejoras continuas en el sistema y asegurarte de que todos los empleados estén al tanto de las políticas y procedimientos del sistema.

Certificar una empresa en **ISO 9001:2015** puede ser un proceso largo y complejo, pero los beneficios que se obtienen al final son invaluable. Una empresa certificada en **ISO 9001:2015** puede mejorar su reputación, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la eficiencia operativa. Sigue estos pasos y podrás certificar tu empresa en ISO 9001:2015. (Linkedin, s.f.)

En resumen, las conclusiones y recomendaciones proporcionan no solo un reconocimiento de los logros actuales, sino también una hoja de ruta para el avance continuo, consolidando el compromiso de la empresa con la excelencia y la mejora continua en su sistema de gestión de calidad.

LITERATURA CITADA

- (s.f.). Obtenido de <https://runahr.com/recursos/hr-management/norma-iso-9001-y-la-calidad-en-recursos-humanos/>
- (s.f.). Obtenido de www.iso.org/iso/iso_9001_iso_survey2015.xls
- (s.f.). Obtenido de <https://www.curso-iso-9001-2015.com/anexo-sl-estructura-de-alto-nivel-iso-9001-2015>
- Acedis. (s.f.). Obtenido de <https://www.curso-iso-9001-2015.com/diferencias-entre-iso-9001-2008-e-iso-9001-2015>
- Agudelo, C. M. (2013). *Notas Gestión Humana*.
- Bocanegra, S. G., Valladares, S. S., Cruz, E. T., & al., e. (2019). GESTIÓN DE CALIDAD BAJO ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN C.E.L CONACHE S.A.C,2020. *REDALYC*, 12.
- Cesar Alveiro Montoya Agudelo, M. R. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Redalyc*, 1-20.
- Cesarb Alveiro Montoya Agudelo, M. R. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Redalyc*, 1-20.
- E.E., E. (1 de noviembre de 2016). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001->
- EMERSON. (s.f.). Obtenido de <https://www.emerson.com/es-mx/automation/measurement-instrumentation/flow-measurement/coriolis-flow-meters#:~:text=Un%20medidor%20Coriolis%20se%20basa,su%20frecuencia%20de%20resonancia%20natural.>
- Estacio Maigual, S. L. (2012). Efectos de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo NTCISO 9001 en la Gestión del Recurso Humano. *REDALYC.ORG*, 4(1), 35-43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458741003>
- Etchegoyen, M. C., Prevoo, M. M., & Girardi, R. H. (2019). PROGRAMA DE EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD “PROF. DR. DANIEL MAZZIOTTA”: UNA NUEVA ETAPA ASEGURANDO LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD. *REDALYC*, 12.
- EUROFINS. (4 de OCTUBRE de 2023). Obtenido de <https://www.eurofins-environment.es/es/beneficios-de-implantar-iso-9001-2015-y-conocer-su-legislacion/>
- Factorial. (s.f.). Obtenido de <https://factorialhr.co/blog/normas-iso/>
- GARCÍA, J. B. (2010). LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS. *REDALYC.ORG*, 26(115), 39-64. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218554002>

- Gómez, J. C., Giraldo, E. V., & Vega, M. C. (2016). IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 EN CLÍNICAS DE CALI, COLOMBIA1. *REDALYC.ORG*, 26-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/818/81843213004/>
- GUTMAN. (SEPTIEMBRE de 2011). Obtenido de de <http://www.americanlearningmedia.com/edicion-005/60-innovación/256-como.medir-los-resultados-de-una-capacitacion>
- Heras-Saizarbitoria, I. y. (2006). *Los estándares internacionales de sistemas de gestión: pasado, presente y futuro*.
- (s.f.). *Instituto Mexicano de Normalización y Certificación*.
- (s.f.). *International Organization for Standardization (2016)*.
- (s.f.). *International Organization for Standardization (2016)*.
- (s.f.). *International Organization for Standardization (2016)*.
- k., Z. (2008). Gestionando el recurso humano. *Visión del futuro*.
- Kaizen Auditoria y Certificación*. (28 de 12 de 2021). Obtenido de <https://kaizencertificacion.com/como-mantener-el-certificado-iso-9001/>
- Koontz, H. (2012). *Administración una perspectiva global empresarial*. Mc GraeHill.
- Linkedin*. (s.f.). Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/pasos-para-certificar-tu-empresa-en-iso-90012015-alttosgroup>
- Logo ESG Innova Group*. (s.f.). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/03/objetivo-y-campo-de-aplicacion-de-la-iso-90012015/>
- Martínez-Rojas, A. B., Laguado-Ramírez, R. I., & Flórez-Serrano, E. G. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *REDALYC.ORG*, 34-147. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/212/21256159009/>
- N., G. (septiembre de 2011). Obtenido de <http://www.americanlearningmedia.com/edicion-005/60-innovacion/256-como.medir-los-resultados-de-una-capacitacion>
- normas900.com*. (s.f.). Obtenido de <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>, s.f.)
- Normas9000.com*. (s.f.) obtenido de <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>. (s.f.). Obtenido de *Normas9000.com*. (s.f.) obtenido de <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- Questionpro*. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20mixta%20es%20una,de%20estos%20m%C3%A9todos%20por%20separado>
- Raymundo Javier Benavides Pañeda, M. A. (2014). *Administración*. (M.-H. Interamericana, Ed.)
- Runa. (s.f.). Obtenido de de <https://runahr.com/recursos/hr-management/normaiso-9001-y-la-calidad-en-recursos-humanos/>

Salgado, E. G. (2015). ISO 9001 certification in the American Continent: a statistical analysis and modelling.

Tamayo. (2007).

Tarí, J. J.-A. (2012). Benefits of the ISO 9001 and ISO 14001 standards: A literature review. . *Journal of Industrial Engineering and Management*.

Toro, L. M. (2016). *Visión de Futuro*.

Vargas, M. (6 de JULIO de 2021). *GREATPLACETOWORK*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/area-de-recursos-humanos-rol-y-retos>

ANEXOS

	Formato						
	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR						
	Fecha de Elaboración		Revisión		Pagina		Clave
	20 de abril de 2018		Rev. 1		1 de 2		FO-ADM-015

Fecha de actualización: 13/12/2019

Servicio de mantenimiento vehicular (cada 5,000km)

Se programa el servicio de mantenimiento del vehículo en la última semana de cada mes.

No.	UNIDAD	FECHA DE SERVICIO		FECHA DE SERVICIO		PROXIMO SERVICIO	PROXIMO SERVICIO	PROXIMO SERVICIO	PROXIMO SERVICIO	PROXIMO SERVICIO	PROXIMO SERVICIO
1	PID-010 FORD RANGER	11/08/2018		04/11/2018	15/03/2019	06/06/2019	15/09/2019	15/10/2019	15/11/2019	15/12/2019	15/01/2020
2	PID-011 FORD RANGER	28/08/2019		15/12/2019		28/05/2019	25/06/2019	12/10/2019	25/11/2019	05/12/2019	
3	PID-016 FORD RANGER	08/11/2018	15/04/2019	15/09/2019	15/12/2019						
4	PID-025 NISSAN VERSA	15/11/2018	26/02/2019	15/05/2019	15/08/2019	11/09/2019	15/12/2019				
5	PID-026 NISSAN NP300	18/02/2019	15/04/2019	15/05/2019	15/06/2019	15/09/2019	15/12/2019				
6	PID-027 NISSAN TSURU	10/02/2019	15/06/2019	15/09/2019	15/12/2019						
7	PID-028 NISSAN VERSA	12/09/2018	15/03/2019	15/06/2019	15/08/2019	15/12/2019					
8	PID-029 NISSAN FRONTIER	15/11/2018	15/12/2018	15/01/2019	15/03/2019	15/05/2019	15/07/2019	15/12/2019			
9	PID-031 NISSAN TIDA	19/01/2019	15/06/2019	15/08/2019	15/10/2019	15/12/2019					
10	PID-032 TOYOTA VAN	15/03/2019	15/07/2019	15/09/2019	15/10/2019	17/12/2019					

REFERENCIAS	
	REALIZADO
	PROGRAMADO
	SIN MANTTO.

FO015 Programa de mantenimiento vehicular.

	Formato			
	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO			
	Fecha de	Revisión	Página	Clave
	20 de abril de 2018	Rev. 1	2 de 2	FO-ADM-015

Fecha de actualización: 13/12/2019

Se programa el servicio de mantenimiento 2019 en la última semana de cada mes.

No.	Mantenimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	AIRE ACONDICIONADOS												
2	ELECTRICO E ILUMINACION												
3	IMPERMEABILIZACION												
4	PINTURA												
5	LIMPIEZA GENERAL												
6	FUMIGACION												

REFERENCIAS	
	REALIZADO
	PROGRAMADO
	SIN MANTTO.

FO015 Programa de Mantto a Infraestructura.

Fecha de Elaboración 04/12/2019

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2019

Area	Cursos	Programado / Real	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
PI	CONTRACENDIO	Programado												
	Real													
	RISPASS	Programado												
	Real													
	Estres y Alto Desempeño	Programado												
	Real													
	Difusion del Sistema de Gestion de Calidad	Programado												
	Real													
	Curso Solucion de Problemas (Analisis Causa / Razon)	Programado												
	Real													
	Curso de Fundamentos de Metrologia y Estimacion de Incertidumbre con Aplicaciones	Programado												
	Real													
	Curso de Inteligencia Emocional	Programado												
	Real													
	Interpretacion ISO 45001-2018													
	Manejo SAE													
	Curso Proceso de Auditorias													
FO-ADM-005 Rev.2 17/10/03			Realizado				Programado			En curso			Por definir	

NOTA 1: LAS ACTIVIDADES DE ESTE PROGRAMA ESTAN SUJETAS A CAMBIO, SI ALGUNAS REQUIERAN POR CIRCUNSTANCIAS CUMPLIMIENTO, OBLIGATORIO O DE SUPLENENCIA, PARA PODER CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS EN LA FECHA DE EJECUCION.

NOTA 2: SE AGREGA DOCUMENTO A PROGRAMA DE CAPACITACION OPERATIVO

PARA INFORMACION



Firmado digitalmente
por Coordinacion de Calidad
DN:
cn=Coordinacion de Calidad
gn=Coordinacion de Calidad
c=México I=MX

		Formulario				Página	
		Requisición de Personal				1 de 1	
AREA, DEPARTAMENTO O GERENCIA SOLICITANTE		FECHA SOLICITUD	NUMERO VACANTE	NOMBRE DEL PUESTO A CUBRIR			
CAUSANTE DE LA VACANTE (Cree o rellene el recadro requerido)		Reemplazo	Nombre de quien sustituye	Nueva Creación	Temporal	Permanente	
JUSTIFICACION DE CONTRATACION							
DATOS DE LA VACANTE							
NIVEL ACADÉMICO MÍNIMO REQUERIDO (Cree o rellene el recadro requerido)		Secundaria	Carrera Técnica	Bachillerato	Licenciatura	Postgrado	Otros
ESPECIALIDAD REQUERIDA (Especifique la especialidad o carrera)							
JORNADA LABORAL		UBICACIÓN DE LA VAC.		LICENCIA DE MANEJO:		TIPO	
TIEMPO COMPLETO		Veracruz		Requerida			
MEDIO TIEMPO		Otro sitio		No requerida			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR		ESPECIFIQUE REQUERIMIENTOS EN COMPUTACIÓN					
SI							
NO							
FRECUENCIA MENSUAL							
IDIOMA INGLÉS		¿DE DOMINIO REQUERIDO?				VIGENCIA DE LA CONTRATA	
SI		ESCRITO				INICIO	
		LEÍDO				TERMINACIÓN	
NO		HABLADO				PROB. EXTENSION	
EXPERIENCIA DE TRABAJO NECESARIA							
ESPECIFIQUE ACTIVIDAD				TIEMPO DE EXPERIENCIA			
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO:							
NIVEL ORGANIZACIONAL							
NIVEL DE RESPONSABILIDAD							
GERENCIA GENERAL		GERENTE		JEFATURA O		EMPLEADOS	OTROS
COMUNICACIÓN							
ASCENDENTE		HORIZONTAL		DESCENDENTE			
SUELDO TABULADOR SUGERIDO		¿RECIBIRÁ INCENTIVOS O COMISIONES?		¿TENDRÁ PERSONAL A SU CARGO?			
MÍNIMO:		SI		SI			
MÁXIMO:		NO		NO			
AUTORIZADO		¿CUALES?		¿CUANTAS PERSONAS?			
HERRAMIENTAS DE TRABAJO QUE SOLICITA EL JEFE DIRECTO							
EXTENSIÓN TELEFÓNICA		EQUIPO DE COMPUTO		CUENTA DE CORREO		CELULAR	OTRO
SI		SI		SI		SI	
NO		NO		NO		NO	
FIRMAS DE AUTORIZACION							
SOLICITO		AUTORIZO			RECIBIO		
ÁREA		GERENCIA GENERAL			RECURSOS HUMANOS		

FO-ADIM-005 Rev.2 19/10/17

	Formato		Pagina	
	Reporte Entrevista Departamental		1 de 1	

AREA, DEPARTAMENTO O GERENCIA SOLICITANTE			FECHA ENTREVISTA R.H.			NOMBRE DEL PUESTO A CUBRIR		
NOMBRE DEL CANDIDATO								
DATOS DE LA VACANTE								
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO						Cumple:	SI	No
ESPECIALIDAD REQUERIDA (especialidad o carrera)			UBICACIÓN DE LA VACANTE			LICENCIA DE MANEJO: TIPO		
JORNADA LABORAL			CUMPLE:			TIPO		
CUMPLE:	SI	No	CUMPLE:	SI	No	CUMPLE:	SI	No
TIPO JORNADA			Veracruz			Tipo :		
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR			ESPECIFIQUE REQUERIMIENTOS EN COMPUTACIÓN					
CUMPLE:	SI	No						
FRECUENCIA MENSUAL								
IDIOMA INGLES			CERTIFICACIONES O CURSOS REQUERIDOS					
CUMPLE:	SI	No						
ESCRITO								
LEÍDO								
HABLADO								
ESPECIFIQUE ACTIVIDAD QUE HA REALIZADO EN SUS ANTERIORES EMPLEOS							TIEMPO DE EXPERIENCIA	
ACTIVIDADES DEL PUESTO QUE HA REALIZADO SIMILAR AL PUESTO QUE OCUPARA EN NUESTRA EMPRESA								
INDICAR LOS ASPECTOS FAVORABLES DE LA PERSONA PARA EL PUESTO:								
INDICAR LOS ASPECTOS DES FAVORABLES DE LA PERSONA PARA EL PUESTO:								
COMENTARIOS ADICIONALES								
AUTORIZACION PARA CONTINUAR ENTREVISTA CON EL JEFE O GERENTE INMEDIATO DEL PUESTO								
SI		NO		MOTIVO:				
FIRMAS DE AUTORIZACION								
Vo. Bo. Gerente o Jefe de Área					RECIBIO			
Autoriza continuar el proceso a Recursos Humanos					Recursos Humanos			

FD-ADM-003 Rev.2 19/10/17

F0003 Reporte de Entrevista departamental.

	Formato	Página
	REQUISICION DE CAPACITACION	1 de 1

FORMATO DE REQUISICION DE CAPACITACION		
--	--	--

NOMBRE DE LA CAPACITACION	
FECHA DE LA CAPACITACION	
NOMBRE DEL CAPACITADOR	
AREA O SOLICITANTE	

NOMBRES DE LAS PERSONAS QUE ASISTIRAN A LA CAPACITACION

OBJETIVOS GENERALES DE LA CAPACITACION

JUSTIFICACION DE LA CAPACITACION

CONTENIDO TEMATICO DE LA CAPACITACION	DURACION TOTAL DE LA CAPACITACION
	TIEMPO DE MEDICION DE LA CAPACITACION
	COSTO TOTAL DE LA CAPACITACION

Mediciones de la Efectividad de la Capacitacion								
Examen Teorico		Constataci o Certificado		Examen Practico		Implementacion en proyecto o S.G.C.		Logro o meta

Observaciones e Indicadores

SOLICITO AREA	AUTORIZO GERENCIA	RECIBIO RECURSOS HUMANOS

FT-001 FO-ADM-034 REV. 1 18/10/10

Formato																																							
Efectividad de la Capacitación																																							
INSTRUCCIONES: El presente informe tiene como objetivo evaluar la efectividad de la capacitación proporcionada al personal participante. Marque con una X en la respuesta que mejor refleje su opinión, hacia el colaborador																																							
Datos Generales del Curso, Taller, Entrenamiento, etc.																																							
Lugar de reunión:					Fecha:			Nombre de la Capacitación:																															
Tema:							Nombre del Expositor:																																
Observaciones:																																							
Evaluación																																							
El comportamiento del colaborador en su área laboral es el reflejo de sus habilidades, conocimientos, y aptitudes asimiladas en las diferentes capacitaciones, por tal motivo solicitamos que lo evalúe respondiendo las siguientes preguntas en forma sincera, responsable y objetiva.																																							
Métrica de Evaluación	Colaborador		Colaborador		Colaborador		Colaborador		Colaborador		Colaborador																												
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																											
1.- Aplica los conocimientos aprendidos en la capacitación																																							
2.- Ha alcanzado los objetivos laborales																																							
3.- Trabaja en equipo en forma productiva																																							
4.- Maneja un liderazgo constructivo																																							
5.- Tiene sentido de pertenencia en el cargo																																							
6.- Soluciona problemáticas en forma eficaz																																							
7.- Mejora su productividad																																							
8.- Contribuye con el aprendizaje de los demás colaboradores																																							
9.- Colabora en las funciones de los demás colaboradores cuando le es posible																																							
10.- Maneja un buen sentido de responsabilidad																																							
11.- Cree que el colaborador ha crecido en su ambiente personal																																							
12.- Mantiene buenas relaciones con sus compañeros																																							
13.- Genera Canales de Comunicación																																							
Una vez realizada la evaluación a Gerentes y/o Jefes de Oficina se ha obtenido el siguiente resultado: El comportamiento de los Trabajadores EVALUADOS. Ha sido transformado en un 100 %, en su totalidad como resultado de la capacitación desarrollada en PID, este porcentaje demuestra la satisfacción, motivación y asimilación del trabajador en relación al programa de formación, además contribuye al compromiso en el fortalecimiento de la calidad en los futuros programas de capacitación de la organización																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Porcentaje</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85%-77%</td> <td>Cambios en el comportamiento no Efectivos</td> </tr> <tr> <td>85% - 100%</td> <td>Cambios en el comportamiento efectivos</td> </tr> </tbody> </table>												Porcentaje	Observaciones	85%-77%	Cambios en el comportamiento no Efectivos	85% - 100%	Cambios en el comportamiento efectivos																						
Porcentaje	Observaciones																																						
85%-77%	Cambios en el comportamiento no Efectivos																																						
85% - 100%	Cambios en el comportamiento efectivos																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas Positivas</th> <th>% de Cambio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>8</td></tr> <tr><td>2</td><td>15</td></tr> <tr><td>3</td><td>23</td></tr> <tr><td>4</td><td>30</td></tr> <tr><td>5</td><td>38</td></tr> <tr><td>6</td><td>46</td></tr> <tr><td>7</td><td>54</td></tr> <tr><td>8</td><td>62</td></tr> <tr><td>9</td><td>70</td></tr> <tr><td>10</td><td>77</td></tr> <tr><td>11</td><td>85</td></tr> <tr><td>12</td><td>92</td></tr> <tr><td>13</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>												Respuestas Positivas	% de Cambio	1	8	2	15	3	23	4	30	5	38	6	46	7	54	8	62	9	70	10	77	11	85	12	92	13	100
Respuestas Positivas	% de Cambio																																						
1	8																																						
2	15																																						
3	23																																						
4	30																																						
5	38																																						
6	46																																						
7	54																																						
8	62																																						
9	70																																						
10	77																																						
11	85																																						
12	92																																						
13	100																																						
<table border="1"> <tr> <td>YD.BD.</td> <td>EVALUADOR</td> </tr> <tr> <td>Responsable de Recursos Humanos</td> <td>Jefe Inmediato</td> </tr> </table>												YD.BD.	EVALUADOR	Responsable de Recursos Humanos	Jefe Inmediato																								
YD.BD.	EVALUADOR																																						
Responsable de Recursos Humanos	Jefe Inmediato																																						

FO040 Efectividad de la capacitación.

	Formato		
	Reporte Entrevista de Recursos Humanos		FO-ADM-008
	Fecha	Revisión	Página
	17/10/2019	Rev. 2	1 de 1

AREA, DEPARTAMENTO O GERENCIA SOLICITANTE	FECHA ENTREVISTA R.H.	NOMBRE DEL PUESTO A CUBRIR
NOMBRE DEL CANDIDATO		

DATOS DE LA VACANTE			
NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO		Cumple:	SI
ESPECIALIDAD REQUERIDA (especialidad o carrera)			
JORNADA LABORAL	UBICACIÓN DE LA VACA	LICENCIA DE MANEJO: TIPO	TIPO
CUMPLE: SI No	CUMPLE: SI No	CUMPLE: SI No	
TIPO JORNADA	Veracruz Otro sitio	Tipo:	
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	ESPECIFIQUE REQUERIMIENTOS EN COMPUTACIÓN		
CUMPLE: SI No			
FRECUENCIA MENSUAL			
IDIOMA INGLÉS	CERTIFICACIONES O CURSOS REQUERIDOS		
CUMPLE: SI No			
ESCRITO			
LEÍDO			
HABLADO			

NIVEL ORGANIZACIONAL REQUERIDO			
EXPERIENCIA DE TRABAJO NECESARIA		CUMPLE: SI	No
ESPECIFIQUE ACTIVIDAD QUE HA REALIZADO EN SUS ANTERIORES EMPLEOS		TIEMPO DE EXPERIENCIA	
ACTIVIDADES DEL PUESTO QUE HA REALIZADO SIMILAR AL PUESTO QUE OCUPARA EN NUESTRA EMPRESA			
INDICAR LOS ASPECTOS FAVORABLES DE LA PERSONA PARA EL PUESTO			
INDICAR LOS ASPECTOS DES FAVORABLES DE LA PERSONA PARA EL PUESTO			
COMENTARIOS ADICIONALES			

AUTORIZACION PARA CONTINUAR ENTREVISTA CON EL JEFE O GERENTE INMEDIATO DEL PUESTO			
SI	NO	MOTIVO:	
FIRMAS DE AUTORIZACION			
AUTORIZA CONTINUAR PROCESO RECURSOS HUMANOS		RECIBO PARA ENTREVISTA ÁREA SOLICITANTE	

PT-001

FO008 Reporte de Entrevista de Recursos Humanos.



Sistema de Medición de Hidrocarburos.



Auditoria.



Capacitación de Auditores.



Reinducción de PID.



Capacitación.



Inducción de Personal Nuevo Ingreso.



Aplicación de Evaluaciones de Desempeño.





Acciones Preventivas.

