

**[ENERO -
JUNIO 2019]**



**Claudia Berenice
Silva Vera**

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA
PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN
GESTIÓN EMPRESARIAL MODALIDAD MIXTA
ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA
DE RECURSOS HUMANOS DE ACUERDO A LOS
REQUERIMIENTOS DE LA NORMA IATF**

Nombre de la Empresa: **SACRED MEXICANA SA DE CV**

ING. Gabriel Castañeda de la Rosa
Nombre del asesor externo

Lic. Octavio Luna Castillo
Nombre del asesor interno

Junio 2019

2. AGRADECIMIENTOS.

A dios, por haber estado en mi camino en todo momento, por haberme permitido terminar este gran reto importante para mi vida, por fortalecer e iluminar mi mente, gracias por su infinito amor.

A mis padres:

Ma. Rosario Vera y Javier Silva quienes siempre me apoyaron y nunca me dejaron rendir, por los consejos y valores inculcados por haberme enseñado a ser constante y perseverante en todo lo que realizo, por ser un gran ejemplo de vida, todo lo que soy es gracias a ustedes, los amo con todo a mi corazón.

A la empresa Sacred Mexicana, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente durante estos cinco años laborados, a todos los integrantes del equipo ya de cada uno de ellos he adquirido experiencia en mi vida laboral, y gracias por darme la oportunidad de crear este proyecto de mejora que sin duda alguna nos dará el soporte necesario para satisfacer las necesidades detectadas.

A mis asesores, al Lic. Octavio Luna Castillo y al Ing. Gabriel Castañeda de la Rosa de corazón gracias por el apoyo, la paciencia, información brindada, por su tiempo, apoyo y motivación, que impulsaron el desarrollo y culminación de este proyecto.

3. RESUMEN.

El presente proyecto describe de manera cronológica la implementación de mejoras y actualizaciones en los procedimientos internos del departamento de recursos humanos de la compañía Sacred Mexicana SA de CV, compañía con más de quince años en el sector automotriz, dedicada a la elaboración de autopartes de caucho / hule con ubicación en el Parque Industrial San Francisco de los Romo. A partir del estudio realizado se determinaron cuáles son todas aquellas necesidades que se presentaban en los procesos de certificación y competencia del personal y se propuso diferentes mejoras continuas las cuales favorecen un buen control de estos registros.

En el desarrollo del proyecto se dividió en seis fases: la primera constando de una revisión documental, el segundo de un análisis de las causas y brechas detectadas en los procedimientos de certificación y competencia, en el tercero se realiza una integración del diagnóstico, posteriormente se deriva el plan de acción proponiendo sugerencias de mejora, la quinta fase es la ejecución de las acciones y mejoras y por último se determina el grado en la certificación y a la vez se determina de manera objetiva el nivel de competencia de cada persona.

Finalmente, se plantean los resultados y conclusiones resultantes del tema analizado, recomendando ciertos cambios en el método de realización para certificar los niveles de competencia del personal, iniciando por un nuevo acomodo de registros de competencia ya que ahora se hace por tipos de procesos productivos, para después realizar la evaluación correspondiente que comprende medir cada uno de los niveles y como último plasmando por medio de una matriz de certificaciones en la cual se plasma de manera clara y esquemática como se encuentra el entrenamiento de cada empleado.

4. ÍNDICE GENERAL.

2. AGRADECIMIENTOS.....	2
3. RESUMEN.....	3
4. ÍNDICE GENERAL.....	4
LISTA DE TABLAS.....	5
LISTA DE FIGURAS.....	5
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	6
5. INTRODUCCIÓN.....	6
6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN, DEL PUESTO O ÁREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.....	7
7. PROBLEMAS A RESOLVER O PRIORIZÁNDOLOS.	10
8. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS)	11
Objetivo General:.....	11
Objetivos Específicos:.....	11
9. JUSTIFICACIÓN	12
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	13
10. MARCO TEÓRICO (FUNDAMENTOS TEÓRICOS).....	13
CAPÍTULO 4: DESARROLLO.....	17
11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	17
1.- REVISIÓN DOCUMENTAL.....	17
2.- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS BRECHAS.	17
3.- INTEGRACIÓN DE DOCUMENTO DIAGNÓSTICO.	18
4.- ELABORACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN.	19
5.- EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PROPUESTAS.....	21
6.- DETERMINACIÓN DE ESTATUS DE COMPETENCIAS.....	21
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	22
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	23
12. RESULTADOS	23
13. ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS EN LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN.....	33
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	34
14. CONCLUSIONES DEL PROYECTO	34
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	35
15. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.	35

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	36
16. Fuentes de información	36
CAPÍTULO 9: ANEXOS	37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	24
--	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 DUCTO DE AIRE	7
Figura 2 BOTA DE DIRECCIÓN	7
Figura 3 GROMMETS.....	7
Figura 4 FILIARES SACRED.....	7
Figura 5 ORGANIGRAMA.....	9
Figura 6 MAPA DE PROCESO INICIAL.....	18
Figura 7 PDCA – PLAN DE ACCIÓN.....	20
Figura 8 PROCEDIMIENTO INTERNO HR-07.....	24 - 25
Figura 9 MAPA DE PROCESO PARA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS.....	26
Figura 10 FORMATO DE REGISTRO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES.....	27
Figura 11 REGISTROS DE CERTIFICACIONES INDIVIDUALES DE COMPETENCIA	28
Figura 12 AYUDA VISUAL FAMILIA DE PIEZAS.....	28
Figura 13 MATRIZ DE CERTIFICACIONES.....	29
Figura 14 ESTATUS DE CERTIFICACIONES.....	30
Figura 15 EVALUACION DE COMPETENCIAS OPERADOR DE PRENSA.....	31
Figura 16 AUDITORIAS DE PROCESO.....	32
Figura 17 ACT DEPORTIVAS (1).....	33
Figura 18 ACT DEPORTIVAS (2).....	33
Figura 19 ACT DEPORTIVAS (3).....	33

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5. INTRODUCCIÓN

Dentro de toda industria el factor humano es considerado el elemento más importante del ente, por lo cual un entrenamiento adecuado y calificación de sus competencias se ha vuelto uno de los puntos clave en donde se han enfocado su esfuerzo la mayoría de las empresas, ya que con esto se garantiza la estandarización de sus procesos de producción, disminuyendo a la par la variación de los mismos.

Dentro de la industria automotriz existen ciertos requerimientos tanto en la norma IATF 16949, como requisitos o requerimientos específicos de los clientes, los cuales exigen cumplir con ciertos parámetros en los procedimientos y registros documentados, los cuales son mostrados como evidencia tangible durante auditorías y/o revisiones, cabe aclarar que cada compañía es libre de elegir los formatos o formas de sus documentos que mejor se adecuen a sus objetivos establecidos.

El siguiente proyecto es aplicado en la empresa Sacred Mexicana enfocado para el área de recursos humanos comprendiendo los procedimientos de competencia del personal de esta organización, el propósito principal de este trabajo es lograr una mejora medible y eficaz la cual permita que los registros y el proceso general de certificación del personal se realice en tiempo y forma, desarrollando de esta manera que las competencias de los empleados sean las óptimas para el desarrollo eficaz de sus tareas.

6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN, DEL PUESTO O ÁREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.

Sacred Mexicana es una compañía de origen Francés, completamente dedicada a la industria automotriz en la producción de piezas técnicas de hule.

Dentro de la gama de productos que ofrece la empresa se encuentran los ductos para el cuerpo de aceleración, botas para el sistema de dirección, grommets, sellos y cubre polvos.



Figura 1 DUCTO DE AIRE



Figura 2 BOTA DE DIRECCIÓN



Figura 3 GROMMETS

Sacred Mexicana trabaja como proveedor Tier 1 con las empresas Nissan NA y BRP Querétaro y como proveedor Tier 2 con Mann Hummel México, Mann Hummel USA, Mahle, Hilex, Jtekt Automotive, Robert Bosh, Leoni, Nexteer, ThyssenKrupp.

El grupo Sacred cuenta con ocho plantas y una alianza con Japón.



Figura 4 FILIARES SACRED

Sacred Mexicana comenzó sus operaciones en junio del año dos mil uno, al día de hoy cuentan con 18 prensas de inyección de hule de diferentes capacidades, tres hornos para el proceso de post curado de las piezas, dos molinos para la mezcla del caucho y un laboratorio el cual cuenta con tecnología avanzada para realizar pruebas de colapso (con presión), pruebas de elongación y resistencia, pruebas de verificación de hule, pruebas de envejecimiento, mediciones en 3D sin tocar la pieza las cuales nos ayudan a garantizar la calidad de todos nuestros productos.

Misión: Desarrollar, producir y entregar mezclas a base de elastómeros, así como piezas técnicas moldeadas de hule y termoplástico para la industria automotriz mundial, lo más cerca posible del lugar de consumo, respetando el triángulo: Calidad, Costo y Plazo de Entrega.

Visión: Ser reconocidos por los clientes actuales y potenciales como un proveedor preferido con nivel de competencia mundial; basado en entregas a tiempo, PPM's dentro de objetivo, proyectos desarrollados en tiempo y auditorías exitosas.

Política de calidad: Proveer productos y servicios de alta calidad para satisfacer los requerimientos de nuestros clientes y mejorarla continuamente a un costo que represente valor para todos los autores de la empresa.

Valores de la compañía:

- ✓ Proteger a nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros proveedores y nuestros accionistas
- ✓ Crear una red: Clientes – SACRED – Proveedores
- ✓ Crecimiento del individuo en relación al negocio
- ✓ Rentabilidad financiera con el fin de retribuir a los accionistas
- ✓ Crear sentido de orgullo de pertenecer a SACRED
- ✓ Cuidado del medio ambiente

Organigrama

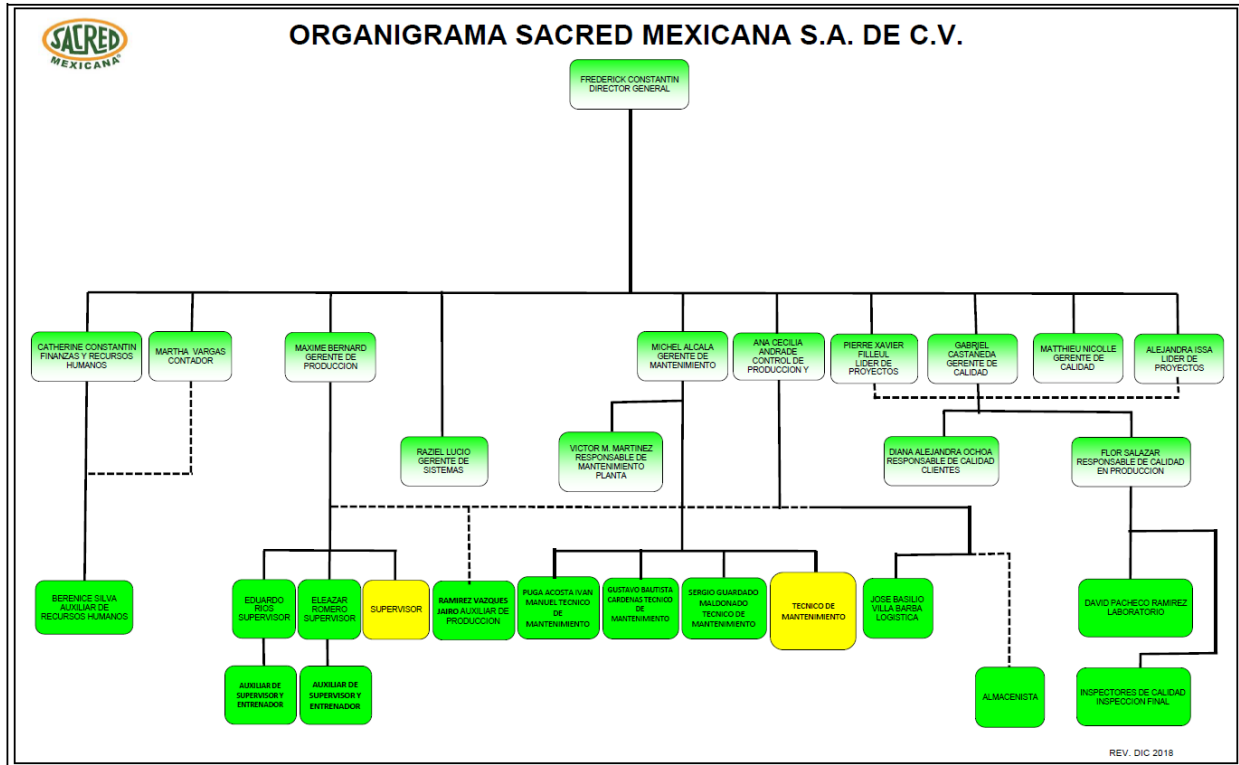


Figura 5 ORGANIGRAMA

Hablando ahora específicamente del departamento de recursos humanos, lo definimos como una área pequeña la cual está conformada por tres personas, Catherine Constantin de nacionalidad francesa con más de 20 años de experiencia en el grupo Sacred, quien se encarga de gestionar el departamento de recursos humanos además de coordinar el área de finanzas y reporta en tiempo al corporativo cada movimiento del área, Martha Oralía Vargas se encarga de la gestión de nóminas y a su vez llevar el control de la contabilidad de la empresa y por último como asistente Berenice Silva su servidora quien es encargada de llevar a cabo la selección, reclutamiento e inducción del personal, así como las programaciones de cursos y capacitaciones del personal, además se encarga de la facturación de la compañía.

7. PROBLEMAS A RESOLVER O PRIORIZÁNDOSLOS.

Sacred Mexicana siendo una empresa de giro automotriz, se guía bajo la norma de IATF 6949: 2016, la cual impone que dentro del capítulo 7.2 ciertos requerimientos específicos para la competencia conciencia y comunicación.

De acuerdo al procedimiento actual de certificación y/o calificación de competencias es responsabilidad de los líderes y gerentes de cada área elaborar conjuntamente con el área de recursos humanos la Guía para el desarrollo de aptitudes del personal a su cargo. A su vez es responsabilidad del área de recursos humanos el mantenimiento adecuado y el archivo de los mismos.

Toda la evidencia de certificación del personal debe ser registrada en el formato "Certificación individual de Competencia" y en la "Hoja de Habilidad de Grupo", el problema radica principalmente en el área de producción ya que los entrenadores (encargados de la capacitación y adiestramiento en piso) no emplean un buen control sobre esta documentación; por procedimiento el grado de certificación se debe medir en cuatro niveles 25%, 50% 75% y 100% , es recomendable pero no limitativo que el nivel 1 al 2 deban pasar 3 meses, y posteriormente transcurran 6 meses para los demás niveles. Sin embargo, debido a la gran rotación que afecta directamente esta área de la empresa los encargados se ven en la tarea de entrenar a cada persona para lograr cumplir con los requerimientos de producción, pero dejan pasar la gestión de los registros de entrenamientos de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento, y no es que hasta que se aproxima una auditoría cuando los líderes están actualizando esta información y en la mayoría de las veces se colocan datos no reales.

8. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS)

Objetivo General:

Revalidar y redefinir el procedimiento de certificación y competencia del área de Recursos Humanos de Sacred Mexicana, en base a la mejora continúa con el fin de satisfacer las necesidades de la empresa y de la norma IATF 16949

Objetivos Específicos:

1. Elaborar un diagnóstico de los procedimientos internos del área de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas.
2. Elaborar y ejecutar un plan de acción para realizar la actualización de los procedimientos en base a los requerimientos solicitados.
3. Actualizar las competencias del personal operativo en conjunto a entrenadores y líderes del área tomando como fundamento las normas aplicables dentro de la compañía.
4. Definir un método con el cual se asegure el cumplimiento y seguimiento de las certificaciones del personal.

9. JUSTIFICACIÓN

El proyecto que se plantea en el área de recursos humanos de la compañía, área que ha enfrentado desde comienzos del año 2018 una media del 13.78% de rotación de personal, siendo lo razonable / objetivo menos del 10%.

Dada las altas tasas de rotación de personal tanto el área de recursos humanos como el área de producción se han mantenido ocupados en la atracción de nuevos talentos a nivel operativo y no al seguimiento y evaluación de las competencias del personal ya activo en la compañía. Es importante que todo el personal esté capacitado en las operaciones y haya evidencia registrada y controlada de ello, por lo cual se busca encontrar métodos diferentes para el seguimiento de este proceso y cumplir al 100% las expectativas de los clientes, requerimientos de la norma IATF y la satisfacción de las partes interesadas dentro de la empresa.

Las normas aplicables dentro de la empresa declaran que es fundamental el llevar registros actualizados para no perder flexibilidad de la manufactura en la rotación y asegurar productos de calidad mediante productos elaborados por personal certificado para reducir riesgos de calidad.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. MARCO TEÓRICO (FUNDAMENTOS TEÓRICOS).

Gestión de competencias, descripción mencionada en primer ocasión en el año 1973 por David Mac Clelland es un modelo en el cual se integran las fortalezas que promueven un buen desempeño, el mismo que es empleado en cada empresa u organización. Sin embargo esta estandarización de los sistemas de gestión en las empresas no impide que posean la capacidad efectiva que permita operar de manera exitosa, logrando así un posicionamiento en su entorno.

Competencia se describe como el formar a las personas en un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes requeridos para lograr un determinado resultado en un ambiente de trabajo. Expresada así, el concepto no es novedoso, ya que en la historia de la formación profesional aparece con mayor o menor énfasis el término competencia entendida bajo estos elementos. Definirlo de esta manera lo sitúa en un plano a histórico, que si bien le da una base firme y difícilmente cuestionable, aparentemente no le otorga el sentido crítico o estratégico que hoy día tiene para las organizaciones, empresas y ofertantes de formación profesional, así como para los individuos y la sociedad en general.

Uno de los principales objetivos de las competencias laborales es ayudar a romper las inercias u obstáculos que hasta la fecha han impedido que las empresas dinamizaran la capacitación-formación de su personal. Esto cobra particular importancia en América Latina, donde las investigaciones indican que la capacitación sigue siendo muy limitada en términos generales. En parte, esto es debido a los problemas que las empresas afrontan para poner en práctica programas de capacitación, a veces debido a que no saben cómo dirigirla en la forma más adecuada para los objetivos de la empresa, en ocasiones también porque significan costos y a veces por el temor a empezar a mover toda la estructura de categorías y remuneración. (Mertens, 1997-1.)

La competencia laboral tiene como atractivo para la gerencia ese vínculo entre aprendizaje y desempeño individual, por un lado, y su articulación con los objetivos del negocio, por el otro. El problema que se enfrenta es que el proceso de implementación no es rápido y requiere de un convencimiento decidido no sólo de la gerencia de recursos humanos, sino sobre todo de los gerentes de operación, quienes son los que ponen en práctica la gestión del personal. En Gran Bretaña el tiempo que el establecimiento de una gestión por competencia laboral demanda es en la mayoría de los casos de 12 meses o más. (Competency, 1995.)

NORMA IATF 16949 (2016)

7.2 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 apropiadas;
- 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 reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

7.2.1 Competencias – suplemento-

La organización DEBERÁ establecer y mantener un proceso documentado para identificar las necesidades de capacitación, incluyendo la concienciación del personal (ver Sección 7.3.1) y lograr la competencia de todo el personal que realiza actividades que afectan la conformidad con los requisitos de producto y de proceso.

El personal que realice tareas específicamente asignadas DEBERÁ estar calificado, según sea necesario, con especial atención a la satisfacción de los requerimientos del cliente.

7.2.2 Competencia - formación en el puesto de trabajo

La organización DEBERÁ proporcionar capacitación en el puesto de trabajo (que incluirá la capacitación sobre los requisitos del cliente) para el personal en cualquier responsabilidad nueva o modificada que afecte la conformidad con los requisitos de calidad, requisitos internos, regulatorios o legales; esto incluirá al personal subcontratado o de un ente externo (agencia).

El nivel de detalle requerido para la capacitación en el puesto o área de trabajo DEBERÁ estar alineado con el nivel educativo del personal y con la complejidad de las tareas que DEBEN realizar en su trabajo diario. Las personas cuyo trabajo puede afectar la calidad DEBERÁN ser informadas sobre las consecuencias de una no conformidad sobre los requerimientos del cliente.

7.2.3 Competencias del auditor interno

La organización DEBERÁ contar con un proceso documentado para verificar que los auditores internos sean competentes, tomando en consideración cualquier requerimiento específico del cliente. Para información adicional respecto a las competencias de un auditor consulte la norma ISO 190011. La organización DEBERÁ mantener actualizada una lista de todos los auditores internos calificados.

Todos los auditores del sistema de gestión de calidad, auditores de procesos de manufactura y auditores de producto DEBERÁN ser capaces de demostrar las siguientes competencias como mínimo:

- a) comprensión del enfoque hacia el proceso automotriz para la realización de auditorías, incluyendo el pensamiento basado en la identificación de riesgos;
- b) comprensión de los requisitos específicos aplicables del cliente;
- c) comprensión de los requisitos aplicables de ISO 9001 así como de IATF 16949 relacionados con el alcance de la auditoría;
- d) la comprensión de los requisitos de herramientas básicas (core tools) aplicables relacionados con el alcance de la auditoría;

e) entender cómo planificar, conducir, reportar y cerrar los hallazgos de la auditoría

Además, los auditores del proceso de fabricación DEBERÁN demostrar una comprensión técnica de los proceso(s) que serán auditados, incluyendo el análisis de riesgo del proceso (como PFMEA) y su plan de control (control plan). Los auditores de producto DEBERÁN demostrar su competencia para el entendimiento de los requisitos de producto y el uso de equipo de medición y pruebas pertinentes para verificar la conformidad de producto.

Cuando se imparta capacitación para el logro de competencias, DEBERÁ conservarse la documentación respectiva para demostrar la competencia del capacitador con los requisitos anteriores.

El mantenimiento y la mejora de la competencia del auditor interno se demostrarán mediante:

f) la ejecución de un número mínimo de auditorías por año, según lo defina la organización; y

g) actualización permanente de los requisitos pertinentes basados en cambios internos (por ejemplo, tecnología de proceso, tecnología de producto) y cambios externos (por ejemplo, ISO 9001, IATF 16949, herramientas básicas-core tools y requisitos del cliente).

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

1.- REVISIÓN DOCUMENTAL.

La revisión documental consistió en indagar en cada uno de los procedimientos del área para verificar que:

- ✓ Cumplan con los requisitos de las normas aplicables y de las necesidades de clientes o partes interesadas.
- ✓ Verificar que no se duplique información en ellos
- ✓ Revisar cada uno de los registros utilizados y validar que estos cumplen con necesidades de las partes interesadas
- ✓ Además de realizar una entrevista a los encargados del proceso para conocer el estado actual, los pasos que se siguen y las posibles sugerencias de cambio para mejorar dicho proceso.

2.- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS BRECHAS.

En el siguiente mapa de proceso se emplea el análisis en conjunto con los dueños del proceso de certificación y competencia. Con el cual se pretende buscar cuales son las principales causas del no seguimiento hacia los registros de cada empleado en los tiempos estipulados.

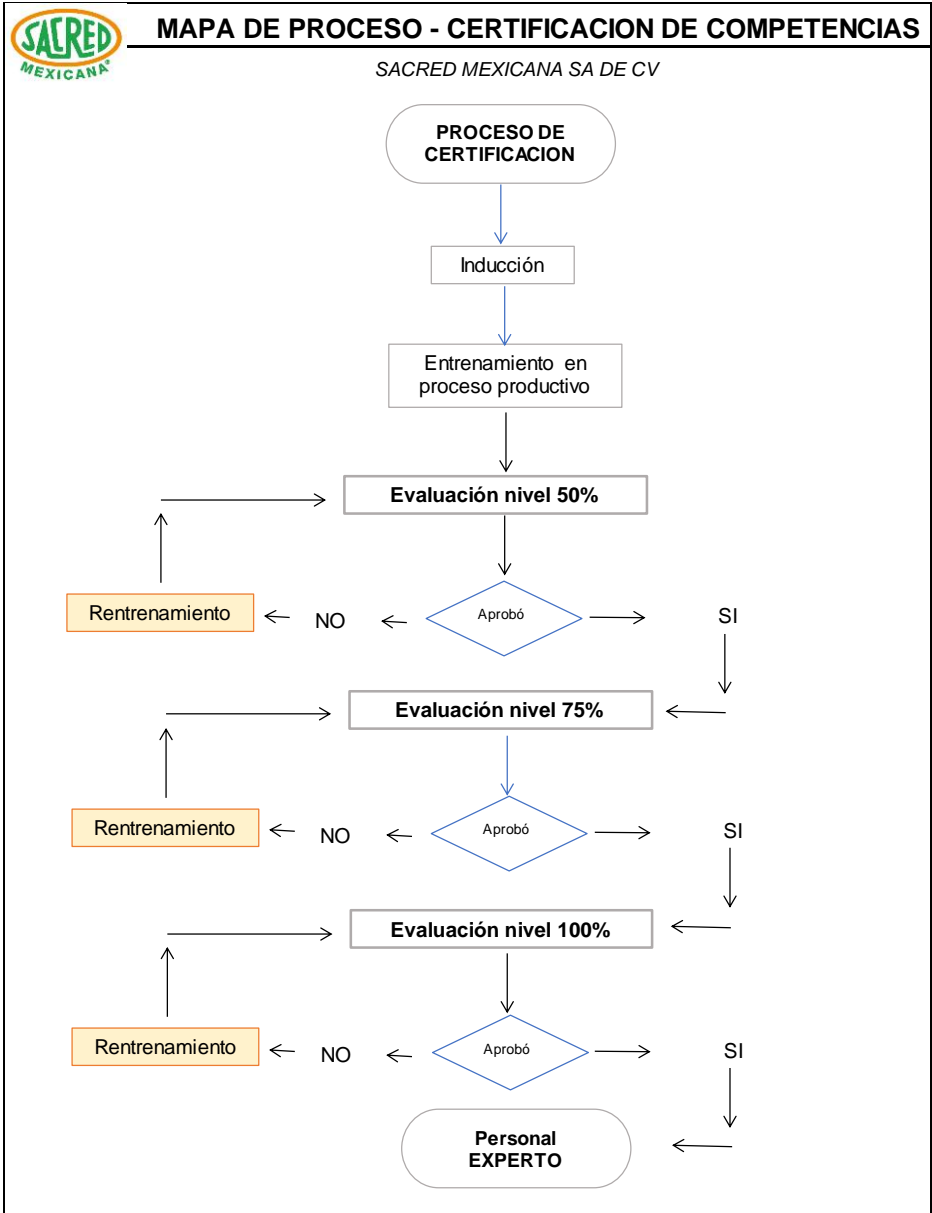


Figura 6 MAPA DE PROCESO INICIAL

3.- INTEGRACIÓN DE DOCUMENTO DIAGNÓSTICO.

Los métodos de capacitación dentro de los procesos de producción son impartidos ya sea por su jefe inmediato o entrenador, en este tipo de entrenamiento existe un punto crítico de analizar, los operarios no cuentan con puestos fijos, existe una rotación de puestos.

Empleado herramientas como:

- Encuestas al personal para interrogar sobre como consideran los procesos de entrenamiento
- Analizando a detalle como emplean los entrenadores el proceso de capacitación al personal de nuevo ingreso
- Realizando juntas con los líderes examinar la causa raíz del problema usando la metodología de los 5 por que

Se determinaron las siguientes causas:

1.- Los entrenadores no tienen claro el procedimiento de certificación y competencia, además que su forma de trabajo es muy operativa y no administrativa.

2.- Es necesario separar por procesos cada una de las carpetas donde se registran los archivos de competencias, separando dentro de las mismas los tipos de piezas que se realizan en la compañía.

3.- Es necesario que el líder o capacitador recibida un entrenamiento en el cómo y cuándo debe realizar las evaluaciones del enseñar al personal a su cargo.

4.- ELABORACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN.

En base al formato interno de la compañía QA-03-00-01 PDCA (mejora continua) plasmar todas aquellas oportunidades de mejoraras detectadas en los análisis, encuestas y entrevistas realizados.



MEJORA CONTINUA

		Fecha	14/04/2019
Referencia de la pieza	TODAS		
Referencia de mezcla	N/A	No. de molde	TODOS
Nombre del Proceso	CERTIFICACION DE COMPETENCIAS	No. de equipo	N/A

Estado actual de la situación sujeta a mejora:

No se tiene un adecuado control sobre los registros de competencia y certificación del personal. Además de que no se han realizado las evaluaciones por parte de entrenadores y líderes.

Mejora esperada:

Adecuado control de registros de certificación y competencia, separando registros por procesos y a su vez por tipos de piezas fabricadas, con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

	Plan (Mencionar las acciones planeadas a realizar)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar registro de competencia individual del personal, con el fin de separarlos por procesos y a su vez en familia de piezas. 2. Generar una matriz general de cada área

	Do (Realizar las acciones planeadas - anexar evidencia de las acciones tomadas)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifica formato de certificación individual de competencias 2. Se modifica la forma de evaluación para cada uno de los niveles 3. Se entrena a líderes y capacitores en los cambios realizados al procedimiento de certificación

	Check (Evaluar el impacto antes y después de las acciones tomadas)
	<p>Se solicita a entrenador realizar prueba con los formatos una vez modificados, posteriormente deben hacernos saber sus comentarios o sugerencias.</p>

	Act (Implementar en forma definitiva las acciones tomadas modificando procedimientos, instrucciones de trabajo, hojas de parámetros, etc.)
	<p>Enviar modificaciones de cambios en formatos y procedimientos internos a la gerencia de calidad. Checar por medio de las auditorias de procesos que se cumpla con el procedimiento.</p>
	<p>¿Se pueden implementar las acciones tomadas a otras referencias? ¿Cuáles?</p> <p>Si, en todas</p>

Participantes:	Berenice Silva	Flor Salazar	
	Nanci Castillo	Líderes y Entrenadores	
	Departamento: RH + Calidad + Producción		

QA-03-00-01 Fecha de revisión: 19-07-17 Fecha de emisión: 04-07-02 Resp. Gerente de calidad

Figura 7 PDCA – PLAN DE ACCIÓN

5.- EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PROPUESTAS.

Una vez autorizado el plan de acción, se procede a informar y capacitar a todo el personal involucrado con la ejecución de los procedimientos para la ejecución de las acciones propuestas. Paralelamente se dará seguimiento a la ejecución de las mismas.

6.- DETERMINACIÓN DE ESTATUS DE COMPETENCIAS.

En base a la experiencia del personal encargado de la certificación y competencia determinar cada uno del nivel entrenamiento de cada persona y llevar un registro actualizado de cada persona en la operación, modificar si es necesario el procedimiento interno HR-07, estableciendo tiempos de revisión para cada uno de los niveles de competencia.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Planificación Actividades de Residencia

Actividad	Mes	Enero					Febrero					Marzo					Abril				Mayo				Junio			
	SEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
Revisión documental	Plan																											
	Real																											
Análisis de causas de brechas	Plan																											
	Real																											
Integración de documentos diagnósticos	Plan																											
	Real																											
Elaboración de Plan de Acción	Plan																											
	Real																											
Ejecución de acciones propuestas en el Plan de Acción	Plan																											
	Real																											
Determinación de estatus de competencia del personal operativo	Plan																											
	Real																											
Actualización de todas las competencias del personal	Plan																											
	Real																											
Elaboración de reporte final de residencia profesional	Plan																											
	Real																											

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. RESULTADOS

Con la finalidad de que los procedimientos del área de recursos humanos de la compañía Sacred Mexicana cumpla con los requerimientos estipulados en la norma **IATF 16949:2016** y demás requerimientos de las partes interesadas e involucradas (clientes, dueños del proceso, diferentes áreas de la empresa), se rediseño el procedimiento de Certificación y Competencias volviéndolo más óptimo para los dueños del proceso detonando en un control más específico de los registros del procedimiento.

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Actualización de procedimientos internos del área, con enfoque a las certificaciones y competencias del personal de piso.	Actualización y rediseño del procedimiento HR-07_Certificacion_calificacion_competencia , cumpliendo de esta manera los requerimientos de la norma y las expectativas de las partes interesadas Véase: Figura 8 PROCEDIMIENTO INTERNO HR-07 Figura 10 FORMATO DE REGISTRO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES)
Reacomodo de registros de certificación de competencias	Se implementa un mejor acodo para los registros del proceso de certificación. Separando por procesos en el área y a su vez por tipos de piezas fabricadas Véase: Figura 11 REGISTROS DE CERTIFICACIONES INDIVIDUALES DE COMPETENCIA Figura 12 AYUDA VISUAL FAMILIA DE PIEZAS)
Diseño e implementación de matriz de certificación	Con el fin de tener presente cada una de las habilidades del personal se crea una matriz de certificación, donde se plasma claramente el nivel de competencia de cada uno de los integrantes del equipo.

	<p>Véase: Figura 13 MATRIZ DE CERTIFICACIONES Figura 14 ESTATUS DE CERTIFICACIONES</p>
<p>Definir un método con el cual se asegure el cumplimiento y seguimiento de la certificación de competencias.</p>	<p>Se estableció que la mejor manera para dar seguimiento a las certificaciones del personal es la auditoria de procesos, la cual es empleada por el área de calidad donde se valida recurrentemente el nivel de competencia de los empleados en sus operaciones diarias.</p> <p>Véase: Figura 15 EVALUACION DE COMPETENCIAS OPERADOR DE PRENSA</p>

Tabla 1 – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Actualización de procedimientos internos.

<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 09 / Sept / 17</p> <p>1) FIC-07</p> <p>PROPÓSITO Asegurar que todo el personal que labora en la empresa se encuentre calificado en competencia de acuerdo a los requerimientos del puesto.</p> <p>ALCANCE Para todo el personal de Salsipueda Mexicana que pueda afectar la calidad del producto y/o al sistema de administración de la calidad.</p> <p>EMISIÓN Y REVISIÓN El procedimiento es elaborado por el responsable de Recursos Humanos y cualquier otro empleado, revisado por el coordinador del sistema y aprobado por el Gerente de Planta.</p> <p>PROCEDIMIENTO DETALLADO:</p> <p>1.- Es responsabilidad de los líderes y Gerente de cada área elaborar conjuntamente con el área de Recursos Humanos la Matriz de Desarrollo de carrera del personal a su cargo.</p> <p>a) Es responsabilidad de Recursos Humanos, el mantenimiento adecuado del archivo de los mismos.</p> <p>2.- La evidencia de certificación del personal serán: los registros de las Certificaciones Individuales de competencia y a Matriz de Competencia de Área, sus elaborados los jefe inmediato y/o el Gerente de área de trabajo considerando las actividades asignadas a los puestos en cuestión.</p> <p>a) Para el seguimiento de este documento, se realizará la actualización de estos registros mencionados cada seis meses mínimos utilizando la Matriz de desarrollo de carrera con el consejo laboral.</p> <p>b) Cada área de trabajo mantendrá las Matrices de habilidades del grupo mismas que Recursos Humana mantendrá adecuadamente copia además de los registros originales de certificación individual de competencia.</p> <p>3.- El grado de certificación en cada puesto se medirá por niveles, que generalmente serán cuatro. A continuación, se muestran los diferentes puestos que existen en la empresa y que son sujetos al procedimiento de certificación y/o calificación de competencias:</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 09 / Sept / 17</p> <p>2) FIC-07</p> <p>Molnero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Conoce el reglamento interno, política de calidad y objetivos de la compañía 2) Conoce los principios básicos del hule 3) Conoce la función de los aceleradores 4) Conoce partes más esenciales del molino 5) Conoce principios básicos del funcionamiento del molino 6) Conoce puntos de seguridad 7) Lee, interpreta y comprende los procedimientos del molino 8) Conoce y realiza la operación en la traza de arriamiento 9) Conoce el efecto del tiempo sobre la mezcla 10) Conoce la diferencia en tiempo tipo de mezcla 11) Conoce el efecto de tiempos sobre el hule y los cambios de vulcanización sobre la prensa 12) Conoce las cualidades y parámetros de las diferentes mezclas 13) Tiene nociones de cómo regular cargas inestables 14) Conoce los movimientos y procedimientos para darle cualidades especiales a las mezclas 15) Conoce de memoria cambios de producto para contener una carga 16) Conoce a detalle el funcionamiento mecánico y eléctrico básico del molino, así como el de sus componentes. 17) Tener soluciones inmediatas, para recuperación y ajuste de cargas <p>Operador de prensa</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 09 / Sept / 17</p> <p>3) FIC-07</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Conoce el reglamento interno, política de calidad y objetivos de la compañía 2) Conoce los puntos de seguridad en la planta 3) Conoce los principios del hule 4) Conoce las partes más esenciales de la prensa 5) Conoce el principio básico del funcionamiento de una prensa 6) Llena los documentos correspondientes en su área de trabajo 7) Conocimiento de HCP (hojas de control en proceso) 8) Conoce la programación básica para el control de la máquina 9) Conoce el listado de parámetros y el funcionamiento de los parámetros básicos 10) Conoce el funcionamiento de todos los parámetros 11) Conoce los defectos generales de las placas 12) En este nivel el operador podrá elaborar producción bajo la supervisión del jefe inmediato 13) Conoce a detalle los defectos y problemas de las placas 14) Conoce el efecto básico de los parámetros controlados sobre la producción 15) Conoce de memoria el listado de parámetros de operación 16) El trabajador realiza su operación en supervisión, y podrá realizar algunos cambios solo con autorización del supervisor o del jefe inmediato 17) Conoce de memoria la codificación y solución de todas las alarmas 18) Habilidades y destrezas para amarrar una nueva producción 19) El operador podrá mover parámetros solo con autorización del jefe inmediato <p>Operador de Asesado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Conoce el reglamento interno, política de calidad y objetivos de la compañía 2) Conocer los puntos de seguridad en la planta 3) Principios del hule
---	--	---

<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>SALPED REGISTRADO</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 06 / Sept / 17</p> <p>4.1) III - 07</p> <p>4) Conocimiento y manejo de documentos en el área de trabajo</p> <p>5) Conocer las piezas y objetivos en cada una de ellas</p> <p>6) Conocimiento de HCP (módulo de control en proceso)</p> <p>7) Conocimiento del equipo de trabajo (bancos, guías, entre otros)</p> <p>8) Saber cuáles son los objetivos de cada una de las piezas</p> <p>9) Tasa de flujo al sistema de trabajo</p> <p>10) Conocimiento de los defectos generales de las piezas</p> <p>11) Llenado de documento del área y vibración</p> <p>12) Realiza su operación con supervisión del jefe inmediato</p> <p>13) Conoce mayor de los defectos de las piezas</p> <p>14) Sabe identificar perfectamente la pieza</p> <p>15) Llega los objetivos de producción</p> <p>16) Realiza su operación con supervisión, el supervisor sólo aparece en caso de tener alguna duda.</p> <p>17) Conoce todos los defectos</p> <p>18) Llega los objetivos de producción</p> <p>19) El operador puede trabajar bien sin ayuda del supervisor o líder de área</p> <p>20) Auxilia al operador de planta en la solución de problemas</p> <p>21) Guía que el scope de la producción no se incrementa manteniendo la comunicación en todo momento con el operador.</p> <p>Supervisor</p> <p>1) Conoce el reglamento interno, política de calidad y objetivos de la compañía</p> <p>2) Conoce de la ubicación de los documentos</p> <p>3) Conoce de las referencias de las piezas</p> <p>4) Conoce condiciones de los puestos de trabajo</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>SALPED REGISTRADO</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 06 / Sept / 17</p> <p>4.1) III - 07</p> <p>5) Conoce principios básicos para el cambio de moldes</p> <p>6) Conoce ajustes</p> <p>7) Conoce los posibles paros de producción</p> <p>8) Conoce cuáles son los materiales que necesita aprovisionar en los puestos de trabajo</p> <p>9) Conoce el mantenimiento nivel #1, su límites o intervención en los problemas de las máquinas</p> <p>10) Hace resaltar los objetivos de calidad en la planta</p> <p>11) Verificar que las condiciones de trabajo de los operadores sean las correctas</p> <p>12) Verificar que los formatos de trabajo se llenen adecuadamente</p> <p>13) Participa en la formación interna del personal tomando en cuenta los HCP y reclamos de clientes</p> <p>14) Conoce el plan de progreso y metas continua</p> <p>15) Conoce la asignación del personal de producción entre los diferentes puestos, en función de conocimiento y competencia</p> <p>16) Sabe la influencia que tiene la modificación de los parámetros sobre las piezas</p> <p>17) Evalúa los puestos de trabajo de personal</p> <p>18) En base a los resultados de análisis de producción, establece la desviación estándar que le lleva identificar cuando su proceso está fuera de control</p> <p>19) Propone otros parámetros y tendencias</p> <p>20) Realiza las evaluaciones del desempeño del personal</p> <p>21) Optimiza los moldes disponibles y evalúa la efectividad de las acciones emprendidas</p> <p>22) Se asegura que el personal este consciente de la manera en que contribuyen a la realización de los objetivos de calidad</p> <p>23) Proponer una formación complementaria para el personal, además de contar en la elaboración del programa anual de capacitación</p> <p>Administrador de Producción</p> <p>1) Conoce el reglamento interno, política de calidad y objetivos de la compañía</p> <p>2) Conoce de la ubicación de los documentos</p> <p>3) Conoce de las referencias de las piezas</p> <p>4) Conoce condiciones de los puestos de trabajo</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>SALPED REGISTRADO</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 06 / Sept / 17</p> <p>4.1) III - 07</p> <p>24) Conoce el reglamento interno, política de calidad y objetivos de la compañía</p> <p>25) Conoce de la ubicación de los documentos</p> <p>26) Conoce de las referencias de las piezas</p> <p>27) Conoce la programación de la producción</p> <p>28) Conoce condiciones de los puestos de trabajo</p> <p>29) Conoce principios básicos para el cambio de moldes</p> <p>30) Conoce ajustes</p> <p>31) Conoce los posibles paros de producción</p> <p>32) Conoce cuáles son los materiales que necesita aprovisionar en los puestos de trabajo</p> <p>33) Conoce el mantenimiento nivel #1, su límites o intervención en los problemas de las máquinas</p> <p>34) Conoce las soluciones técnicas a los problemas de moldeo que pudieran presentarse</p> <p>35) Hace resaltar los objetivos de calidad en la planta</p> <p>36) Verificar que las condiciones de trabajo de los operadores sean las correctas</p> <p>37) Verificar que los formatos de trabajo se llenen adecuadamente</p> <p>38) Conoce el grado de capacitación de sus subordinados en cada uno de los puestos de trabajo</p> <p>39) Analiza los resultados de análisis de producción, establece la desviación estándar que le lleva identificar cuando su proceso está fuera de control</p> <p>40) Participa en la formación interna del personal</p> <p>41) Evalúa la eficiencia de las acciones de mejora emprendidas</p> <p>42) Conoce el plan de progreso y metas continua</p> <p>43) Organiza y lleva a cabo la producción, incluyendo los centros de trabajo con el mínimo desperdicio</p> <p>44) Sabe la influencia que tiene la modificación de los parámetros sobre las piezas</p> <p>45) Evalúa los puestos de trabajo de personal</p> <p>46) Implementa y da seguimiento a las acciones del plan de progreso y metas continua</p> <p>47) En base a los resultados de análisis de producción, establece la desviación estándar que le lleva identificar cuando su proceso está fuera de control</p> <p>48) Realiza las evaluaciones del desempeño del personal a su cargo</p> <p>49) Analiza periódicamente los resultados de producción en las plantas</p>
<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>SALPED REGISTRADO</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 06 / Sept / 17</p> <p>4.1) III - 07</p> <p>50) Optimiza los media disponibles y evalúa la efectividad de las acciones emprendidas</p> <p>51) Se asegura que el personal este consciente de la manera en que contribuyen a la realización de los objetivos de calidad</p> <p>52) Proponer una formación complementaria para el personal, además de apoyar en la elaboración del programa anual de capacitación</p> <p>53) Evaluar la eficiencia de las acciones emprendidas, motivar a sus colaboradores para participar activamente en el plan de progreso y promover el desarrollo de la mejora continua</p> <p>54) Participa en el desarrollo de nuevos proyectos en el diseño de puestos y la evaluación de la capacidad instalada contra nuevas volúmenes de producción</p> <p>Ingeniero de Calidad</p> <p>1) Conoce la tabla de defecto por pieza</p> <p>2) Conoce el impacto de un defecto en la pieza (vasea funcional o sea de apariencia)</p> <p>3) Impresión y manejo de etiquetas</p> <p>4) Liberación y llenado de reporte</p> <p>5) Manejo en producción y manejo del flujo</p> <p>6) Conocimiento y manejo de la hoja de proceso a través de MoviMa, curtime, etc.</p> <p>7) Llevar a cabo un GP12 en cualquier pieza</p> <p>8) Revisar la elaboración de cartas y saber si está vigente su vigencia</p> <p>9) Toma de decisiones cuando se presenta alto índice de scrap en producción (plan de reacción)</p> <p>10) Revisar de material asegurados tanto en inspección final como en producción</p> <p>11) Capacitar a cualquier persona sobre métodos de trabajo</p> <p>12) Trabaja en conjunto con otros departamentos (línea de trabajo)</p> <p>13) Solicitar cualquier revisión a método GP12</p> <p>14) Sabe interpretar alcances de Logística</p> <p>15) Trabaja en conjunto con los demás áreas</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>SALPED REGISTRADO</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 06 / Sept / 17</p> <p>4.1) III - 07</p> <p>16) Es capaz de detectar cualquier nuevo defecto en las piezas dentro de todos los puntos mandados anteriormente</p> <p>Administrador</p> <p>1) Conoce el reglamento interno, política de calidad y objetivos de la compañía</p> <p>2) Conoce la ubicación y la aplicación de los documentos</p> <p>3) Conoce los puntos de seguridad de la planta</p> <p>4) Conoce la ubicación y aplicación de los documentos de trabajo</p> <p>5) Manejo de máquina perforadora</p> <p>6) Manejo de montacargas</p> <p>7) Conoce de distribución del almacén</p> <p>8) Realiza el procedimiento de carga y descarga</p> <p>9) Realiza el procedimiento de recepción entrega bajo supervisión</p> <p>10) Apoyo en el inventario diario</p> <p>11) Conocimiento de NP de cada cliente</p> <p>12) Conocimiento de los principios básicos del manejo del almacén (entradas, salidas, inventario)</p> <p>13) Análisis e interpretación de documentos</p> <p>14) Revisar de POC y Factura</p> <p>15) Control de valores de entrada y salida</p> <p>16) Control de documentos de hule</p> <p>17) Definir distribución de almacén</p> <p>18) Identificación inmediata de transportes</p> <p>19) Inspección y análisis de transportes</p> <p>20) Control de inventario diario</p> <p>21) Seguimiento de PEPs</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE COMPETENCIA</p> <p>SALPED REGISTRADO</p> <p>Fecha de emisión: 06 / Sept / 02 Fecha de Revisión: 06 / Sept / 17</p> <p>4.1) III - 07</p> <p>Técnico de mantenimiento</p> <p>1) Conoce el reglamento interno, política de calidad y objetivos de la compañía</p> <p>2) Conoce puntos de seguridad de la planta</p> <p>3) Cuenta con un conocimiento básico de todos los equipos (motores, pértigas, cueros de bomba, equipos auxiliares, subestación)</p> <p>4) Conoce los procedimientos de mantenimiento y sus formatos</p> <p>5) Conoce el programa de mantenimiento preventivo</p> <p>6) Manejo de moldes</p> <p>7) Recarga de moldes</p> <p>8) Limpieza de moldes</p> <p>9) Realiza de mantenimientos menores bajo supervisión</p> <p>10) Se capacita para mantenimientos mayores</p> <p>11) Conoce del procedimiento del procedimiento de montaje y desmontaje de moldes</p> <p>12) Manejo de montacargas</p> <p>13) Instalación de equipos adicionales</p> <p>14) Ajuste de máquina y entesa de parámetros</p> <p>15) Realiza mantenimientos menores y mayores sin supervisión, pero con asistencia de su jefe directo</p> <p>16) Realiza mantenimiento eléctrico</p> <p>17) Realiza mantenimiento hidráulico</p> <p>18) Realiza mantenimiento mecánico</p> <p>19) Realiza mantenimiento neumático</p> <p>20) El técnico podrá capacitar a otros personas para cualquier tipo de mantenimiento</p>

Figura 8 PROCEDIMIENTO INTERNO HR-07

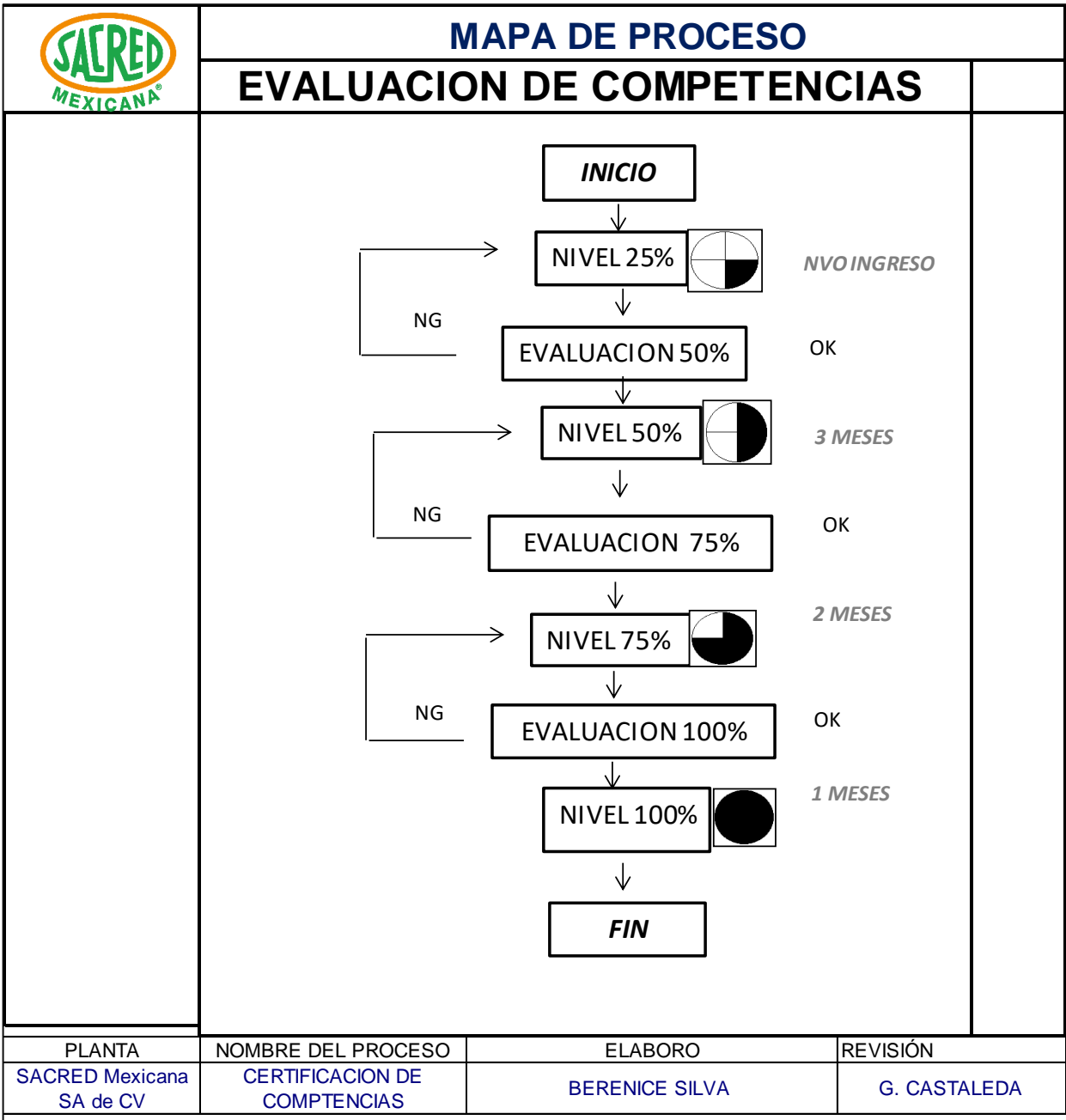


Figura 9 MAPA DE PROCESO PARA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS



CERTIFICACION INDIVIDUAL DE COMPETENCIAS

En Capacitación

Lo Realiza Con Supervisión

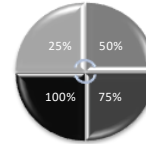
NOMBRE: _____

PUESTO: _____ DPTO: _____

FECHA DE INGRESO: _____

PROCESO: _____ FAMILINA DE PIEZA: _____

Experto



Lo Realiza Sin Supervisión

NOMENCLATURA

CAPACITACION	% DE CONOCIMIENTO Y FECHA DE REVISION								OBSERVACIONES
	FECHA	FIRMA DEL OPERADOR	FECHA	FIRMA DEL OPERADOR	FECHA	FIRMA DEL OPERADOR	FECHA	FIRMA DEL OPERADOR	
MAQUINA									
MANEJO DE PRENSA									
CONOCIMIENTO BASICO DE SU FUNCION DE LA PIEZA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									
REFERENCIA									

HR-07-00-01
Fecha de Emision: 06-Sep-02
Fecha de Revision: 16-05-19
Resp: Rec. Humanos

Figura 10 FORMATO DE REGISTRO DE COMPETENCIAS INDIVIDUALES



MATRIZ DE CERTIFICACION // INYECCIÓN

A EXPERTO
B SIN SUPERVISIÓN
C CON SUPERVISIÓN
D EN CAPACITACIÓN

Referencias	JUAN DIOSDADO	LUIS ROCHA	PATRICIA CASILLAS	ALFREDO BAEZ	HUGO CAMARILLO	ISRAEL REYES	RAFAEL LOPEZ	ANGEL GUARDADO	ERNESTO GONZALEZ	ULISES CALZADA	SAMUEL BAUTISTA	SERGIO JOEL MUÑOZ	ERNESTO VAZQUEZ	BRAYAN VEGA CHAVEZ	JESUS M. GUARDADO	EDUARDO SANTOS RODZ	CHRISTOPHER RAMIREZ									
1	78950 40704	○	○																							
2	JGC06-000051-B	● 50%	○ jun 16																							
3	2614 0058	○	○																							
4	ZG-68 3909-000	● 75%	● 75%	○ feb 19		○ 25%	○ nov 18	○ 50%	○ oct 18		● 50%	○ feb 19														
5	88 3130 C	○	○																							
6	3802 6929	● 50%	○ jun 16	○	● 75%	○ feb 19		● 50%	○ feb 19																	
7	ZG-94 6863-000 P	○	○																							
8	88 5320 C	○	○																							
9	3802 6931	● 50%	○ dic 16	● 00%	○ ene 19		● 100%	○ ene 19																		
10	ZA-74 1381-002	● 100%	○ jun 16	○	● 100%	○ ene 19		● 75%	○ oct 18	○ 25%	○ feb 19			● 25%	● ##											
11	P8 9894	○	○																							
12	48950 31A OA	● 100%	○ jun 16	○				○ 50%	○ sep 18								○ 25%	○ feb 19								
13	ZA-74 2581-002	○	○		○ 50%	○ feb 18						○ 50%	○ dic 18													
14	48950 3KE OA	● 100%	○ jun 16	○																						
15	ZG-77 8657-000	● 75%	○ ene 19	● 00%	○	● 75%	○ feb 19	● 100%	○ ene 19	● 75%	○ ene 19			○ 50%	○ feb 19											
16	48950 6CA OC	○	○					● 100%	○ ene 19		○ 50%	○ feb 19		○ 50%	○ ene 19											
17	ZG-77 8658-000	○	○											○ 25%	○ oct 18											
18	116 7577 501	● 25%	○ oct 18	● 00%						● 100%	○ ene 19															
19	125 8963 501	○	○					○ 25%	○ r39	○ 25%	○ ago 18															
20	116 7578 501	○	○																							
21	115 2621 501	● 100%	○ ene 19	● 00%	○ ago 18																					
22	115 9671 501	○	○	● 25%									○ 50%	○ feb 18	○ 25%	○ oct 18										
23	121 5158 501	○	○																							
24	116 7491 501	○	○										○ 25%	○ oct 18	○ 25%	○ oct 18										
25	116 7492 501	○	○															9								
26	125 8541 501	○	○			○ 75%				○ 75%	○ feb 19	● 100%	○ ene 19	○ 50%	○ feb 18	○ 25%	○ feb 19	● 25%	○ ene 19							
27	102 2992 506	○	○																							
28	109 7949 501	● 50%	○ feb 17	● 00%	○ jun 18		● 100%	○ ene 19	● 100%	○ feb 19	○ 50%	○ dic 18	○ 25%	○ ago 18												
29	111 1216 501	● 100%	○ jun 16	○		○ 100%	○ feb 19																			
30	113 2008 501	● 50%	○ oct 17	● 00%	○ ago 18	○ 100%	○ oct 18	○ 100%	○ ene 19	○ 75%	○ 50%	○ feb 19														
31	119 1405 502	● 50%	○ jun 16	● 00%	○ ene 19	○ 100%	○ ene 19	○ 25%	○ nov 18	○ 50%	○ 50%	○ feb 19							○ 25%							
32	122 0187 501	○	○	● 00%	○ ene 19		○ 50%	○ feb 19																		
33	117 3237 501	● 75%	○ mar 17	● 00%	○ ene 19																					
34	119 1405 504	○	○			● 100%	○ feb 19	○ 50%	○ dic 18	○ 25%	○ ene 19								○ 25%	○ feb 19						
35	1312488502	○	○																							
36	7214 4560	○	○																							
37																										
38	2305931201	○	○																							
39	128 7531 501	○	○																							
40	46 0595	○	○																							
41	26 7043	○	○																							
42	26 0255	○	○																							
43	102 9814 501	○	○																							
44	105 1671 501	○	○																							
45	AG 29018 R00	● 100%	○	● 00%																						
46	AG 39005 R01	● 100%	○																							
47	AK 29041 R00	● 50%	○					○ 50%	○ feb 19	○ 75%	○ 50%	○ feb 19		○ 50%	○ feb 19	○ 25%	○ dic 18	○ 50%	○ feb 18	○ 25%	○ ene 19		● 25%	○ feb 19		
48	AG 29045 RAO	● 75%	○			○ 75%	○ feb 19																			
49	AG 3T 00 600	● 100%	○					● 100%	○ ene 19																	
50	AP 39033 RAO	○	○																							
51	AG 29058 R00	○	○																							
52	AK 21011 R01	○	○																							
53	AR 29021 R00	○	○																							
54	AG 29059 R01	○	○					○ 50%	○ sep 18	○ 50%																
55	AK 29027 R00	○	○																							
56	GG 29093 R01	○	○																							
57	AG 39002 R01	● 100%	○					○ 75%	○ oct 18																	
58	AK 29030 R03	○	○											○ 50%	○ feb 18											
59	GR 29076 R00	○	○																							
60	AG 390008 R01	○	○																							
61	3064-4910	○	○																							
62	3064-4904	○	○																							
63	JJB21-M09401-A	○	○																							
64																										

Figura 13 MATRIZ DE CERTIFICACIONES



Estatus de CERTIFICACIONES / Area: INYECCION



	Referencias	25%	50%	75%	100%
1	78050 40704	0	0	0	0
2	JGC06-000051-B	0	1	0	0
3	2614 0058	0	0	0	0
4	ZG-68 3909-000	1	2	2	0
5	88 3130 C	0	0	0	0
6	3802 6929	0	2	1	0
7	ZG-94 6863-000 P	0	0	0	0
8	88 5320 C	0	0	0	0
9	3802 6931	0	1	0	2
10	ZA-74 1381-002	2	0	1	2
11	PB 9894	0	0	0	0
12	48950 3JA OA	2	1	0	1
13	ZA-74 2581-002	0	2	0	0
14	48950 3KE OA	0	0	0	1
15	ZG-77 8657-000	0	1	3	2
16	48950 6CA OC	0	2	0	1
17	ZG-77 8658-000	1	0	0	0
18	116 7577 S01	1	0	0	2
19	125 8963 S01	2	0	0	0
20	116 7578 S01	0	0	0	0
21	115 2621 S01	1	0	0	3
22	115 9671 S01	2	1	0	0
23	121 5158 S01	0	0	0	0
24	116 7491 S01	3	0	0	0
25	116 7492 S01	0	0	1	0
26	125 8541 S01	2	1	2	2
27	102 2992 S06	0	0	0	0
28	109 7949 S01	2	3	0	3
29	111 1216 S01	2	1	1	3
30	113 2008 S01	2	3	0	3
31	119 1405 S02	0	1	0	2
32	122 0187 S01	0	1	0	1
33	117 3237 S01	0	0	1	1
34	119 1405 S04	2	1	0	1
35	1312488S02	0	0	0	0
36	7214 4560	0	0	0	0
37		0	0	0	0
38	2305931201	0	0	0	0
39	128 7531 S01	0	0	0	0
40	46 0595	0	0	0	0
41	26 7043	0	0	0	0
42	26 0255	2	1	0	0
43	102 9814 S01	0	0	0	0
44	105 1671 S01	0	0	0	0
45	AG 29018 R00	0	0	0	2
46	AG 39005 R01	0	0	0	1
47	AK 29041 R00	3	5	1	0
48	AG 29045 RA0	0	0	2	0
49	AG 3T 00 600	0	0	0	2
50	AP 39033 RA0	0	0	0	0
51	AG 29058 R00	0	0	0	0
52	AK 21011 R01	0	0	0	0
53	AR 29021 R00	0	0	0	0
54	AG 29059 R01	0	2	0	0
55	AK 29027 R00	0	0	0	0
56	GG 29093 R01	0	0	0	0
57	AG 39002 R01	0	0	1	1
58	AK 29030 R03	0	1	0	0
59	GR 29076 R00	0	0	0	0
60	AG 39008 R01	0	0	0	0
61	3064-4910	0	0	0	0
62	3064-4904	0	0	0	0
63	JJB21-M09401-A	0	0	0	0
64					

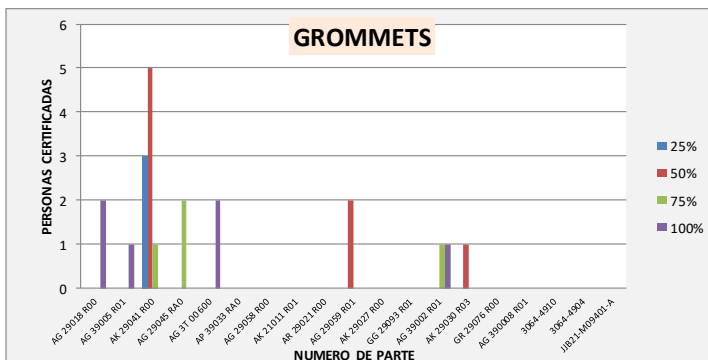
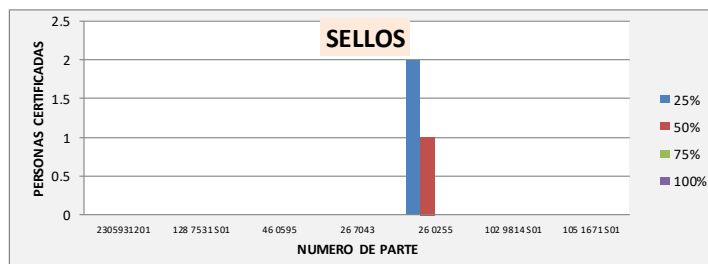
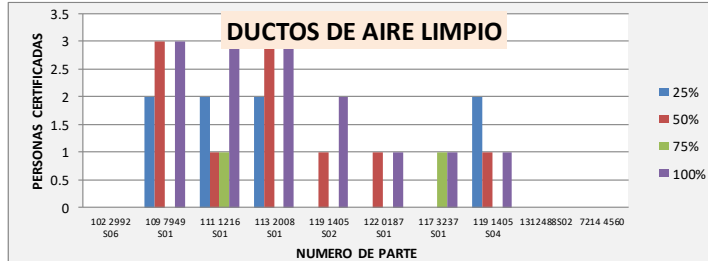
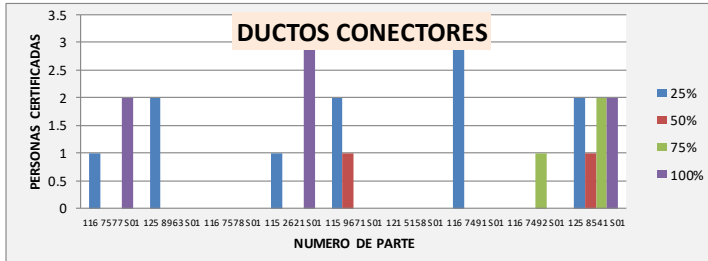
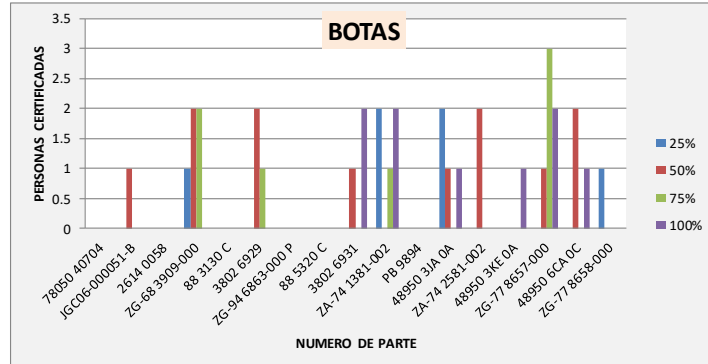


Figura 14 ESTATUS DE CERTIFICACIONES

EVALUACION DE COMPETENCIAS PARA OPERADORES DE PRENSA

NOMBRE DEL EMPLEADO: Joel Muñoz Silva FAMILIA DE PIEZA: Puerto Coost. 101
 NUMERO DE PARTE: 1159677



NIVEL DE COMPETENCIA 50%

Fecha de evaluación: _____

Concepto	N°	Criterio a Evaluar	Cumplimiento	
			SI	NO
General Sacred	1	Conoce del reglamento interno de trabajo		0
	2	Conoce de política de calidad y objetivos del área (cadencia y scrap)	1	
	3	Cumple con las reglas de seguridad de la compañía (uso de epp)		0
	4	Conoce partes basicas de la prensa de inyección	1	
	5	Interpretación del estandar de 5 S's (Orden y limpieza) en la operación	0.5	
Proceso de Producción	6	Interpretación HCP en proceso en general (Que es y cual es su funcion)	1	
	7	Interpretación de defectos generales - reclamos - ayuda visuales	0.5	
	8	Referencia de hules para cada numero de parte		0
	9	Datos genericos de la pieza (cliente- nombre - funcion)		0
	10	Interpretación y aplicación del plan de reacción	1	
	11	Correcto llenado de los registros hora por hora.	0.5	
	12	¿El evaluado identifica y ubica los de componentes necesarios para la operación?	1	
	13	¿El evaluado llena sin inconvenientes la ficha de identificación de piezas moldeadas?	1	
Suma de puntos Satisfactorios				

Calificación: 1 = cumple el/los requisito(s) de la pregunta / 0.50 = cumple uno de dos requisitos/ 0 = requerimiento no se cumplió en lo absoluto.

Suma de puntos	7.5
Total puntos aplicables	13
Objetivo	85%
% Obtenido	

Comentarios/Oportunidades:

Firma del Evaluado:
Joel Muñoz

Firma del Evaluador:
Wendee Guaredo

Figura 15 EVALUACION DE COMPETENCIAS OPERADOR DE PRENSA



Fecha:

23 Abril 19

CHECK LIST PARA AUDITORIA DE PROCESO A PRENSAS

Numero de prensa

113017

Numero de referencia:

1132008

Nombre de la parte: Ducto

Nombre de los operadores

Luis Zocha / Eduardo Muñoz

Auditor:

David P.

PROCESO					
1	El operador hace su chequeo de prensa antes de iniciar su operación y llena su check list?		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	El operador verifica y registra los parámetros correspondientes cada arranque de turno?		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	El operador llena correctamente su ficha de piezas moldeadas, ficha de piezas para acabado (cuando aplica) identifica pellets o cajas de acumulado, etc.?		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	El operador entiende y conoce su HCP de cada operación y el porque debe hacerlo como está establecido en esta (Revisar que el operador haga su proceso como está indicado en la HCP)		<input checked="" type="checkbox"/>	X	No lo hacen como dice el HCP.
5	El material a usar es el correcto para esta operación y está correctamente liberado (tipo de hule, componentes, caja.)		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Se respetan PEPS en los materiales de esta proceso (chequear la información en el reverso de su ficha de carga y componentes.)		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	El operador está enterado correctamente su hoja de monitoreo de proceso y sabe para que?		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	El operador sabe que es una anomalía y que hacer en su proceso?		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	El operador conoce su plan de reacción, como y cuando aplicarlo. A los cuantos días de material con defecto debe aplicar el plan de re-acción?		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	El operador tiene identificados los defectos que pueden salir en este proceso (explique)		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	El operador marca los defectos con marcador amarillo en la caja de scrap.		<input checked="" type="checkbox"/>	X	Eduardo Muñoz no marca los pes. NG.
12	Hay ayuda visual de reclamos de este proceso y en que estado se encuentran.		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	El operador conoce sus objetivos de producción y actúa en este proceso?		<input checked="" type="checkbox"/>	X	Eduardo Muñoz no conoce los objetivos.
14	Se llena el registro de flete en el proceso (solo si aplica)		<input checked="" type="checkbox"/>	NA	
15	El operador de acabado conoce la importancia de su detección de defectos en este proceso? (explique)		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	El operador está capacitado en las operaciones que está haciendo? (con fin y del nomenclatura de capacitación de operador y auxiliar)		<input checked="" type="checkbox"/>		No se encontró Eduardo Muñoz
17	Hay evidencias de la capacidad de el operador en este proceso? (examen de evaluación, plan de entrenamiento.)		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	El personal conoce la política de calidad y sabe que significa, dónde está colocada?		<input checked="" type="checkbox"/>		

19	El personal sabe que significa que la empresa está certificada en ISO TS 16949? (explique)		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	El personal sabe su importante participación en las auditorías (internas -de seguimiento -re-certificación -de clientes) explique.		<input checked="" type="checkbox"/>	X	Eduardo Muñoz no sabe la importancia
21	El operador sabe que son los S y la importancia de aplicarlas? (explique)		<input checked="" type="checkbox"/>	X	Eduardo M. no conoce los S's.
22	El personal sabe que es un de seguridad debe portar en esta operación?		<input checked="" type="checkbox"/>		

Figura 16 AUDITORIAS DE PROCESO

13. ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS EN LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN.

Tal y como se mencionó anteriormente el capital humano de toda empresa es lo más importante, las personas evolucionan y sus necesidades también, no basta solo con sueldos y salarios, sino que es de suma importancia fomentar un clima laboral ameno, mediante actividades culturales, sociales y demás.

Recordemos la premisa:
Persona feliz = éxito

Sacred Mexicana se ha preocupado por este punto y tomo la iniciativa de generar cambios en sus tareas habituales por medio de actividades deportivas en las cuales invita al personal a participar en equipos de fut-bol, gracias a estas actividades extralaborales la compañía fortalece el trabajo en equipo y propicia un excelente ambiente laboral más creativo, relajado, sano, espontaneo y divertido, logrando mejores resultados que ayudan a aumentar la productividad de las personas.



Figura 17 ACT DEPORTIVAS (1)



Figura 18 ACT DEPORTIVAS (2)



Figura 19 ACT DEPORTIVAS (3)

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

14. CONCLUSIONES DEL PROYECTO

Antes de la implementación de este proyecto Sacred Mexicana no contaba con un debido control de la evidencia y registros de las certificaciones del personal esto provocado a diversos factores como son los altos índices de rotación del personal y sumado a entrenadores que tenían definida su función “entrenar al personal”, siendo solo expertos en los procesos y más no en la enseñanza y evaluación del personal a su cargo, también los registros solo eran unificados en una sola carpeta lo que ocasionaba un gran descontrol y confusión de los registros.

Un vez implementado este proyecto de actualización y mejora de procedimiento se logró cumplir en primera instancia con los requerimientos estipulados en la norma **IATF 16949** y además los requerimientos de las partes interesadas como son los clientes y dueños de proceso, redefiniendo el proceso de certificación y competencias HR-07 y obteniendo como principal resultado registros fiables de las certificaciones de cada empleado en cada uno de los procesos de la compañía, además de conocer de forma clara y concisa el estatus actual de cada nivel de competencia.

Paralelo a lo anterior se abordó los requerimientos de la normatividad alemana **VDA 6.3** generando una matriz de certificaciones, la cual nos muestra un plan de suplencia en casos de bajas en puestos específicos o claves dentro de la compañía.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

15. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.

1. Detección de las necesidades del departamento, analizando a detalle cuales son todas las posibles causas del problema, en base a encuestas y entrevistas a los involucrados del proceso.
2. Propuse cambios en los procedimientos con la finalidad de que el desarrollo de este fuera lo más viable para todos los involucrados del proceso de certificación.
3. Propuse un nuevo acomodo de los formatos de certificación del personal de piso, separando por procesos (Inyección, Acabado e Inspección, Post Curado, Molino, Soldado), los cuales están separados por los diferentes tipos de piezas producidas que se fabrican en la compañía.
4. Aplique el control del registro de las certificaciones de competencias, actualizando y mejorando el formato “HR-07-00-01” utilizando estrategias de acuerdo a los requerimientos de los dueños del proceso.
5. Diseñe matriz de certificaciones de competencias con la finalidad de explicar de forma detallada y esquemática las habilidades y competencias del personal. Ayudando también a ver las necesidades de formación y entrenamiento en los procesos de producción.
6. Rediseñé métodos para la evaluación de competencias individuales de los operarios, mejorando formatos y cumpliendo a la par con los requerimientos de las normas aplicables.
7. Diseño de seguimiento a certificaciones en base a gráficos los cuales demuestran de manera detallada el estatus de cada certificación global de los empleados.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

16. Fuentes de información

Bravo Y. Vasquez J (2012). Diagnóstico De Necesidades Y Propuesta De Capacitación Para Empresa Esfel S.A. De Esmaltes Ferro Eljuri. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana

Gordillo Ch.(2009) Optimización De Subsistema De Capacitación Basado En Competencias Para Las Divisiones Molino Y Ondutec Del Grupo Cartopel Periodo 2009. Cuenca Universidad Politécnica Salesiana

Martínez E. & Martínez (2009) SENCE Recuperado del 23 de mayo de 2012 de http://www.sence.cl/sence/wpcontent/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf

Reza Trosino J. (2007) Evaluación De La Capacitación En Las Organizaciones. Mexico DF Panorama.

Schwartzamm R. (2000). Capacitación Basada En Normas De Competencia Laboral, Una Alternativa Para El Nuevo Milenio En Cuestión De Capacitación. México DF. Universidad La Salle

Siliceo A. (2004) Capacitación Y Desarrollo Del Personal. Mexico DF Limusa

CAPÍTULO 9: ANEXOS



Together around the world

Av. San Francisco de los Romo Pte. 401 – Parque Industrial San Francisco
San Francisco de los Romo, Ags – México C.P. 20355
Tel: +52(449) 929 20 26, 929 20 27; Fax: +52 (449) 929 20 28
www.sacred.com.mx

San Fco. de los Romo, Ags., a 28 de enero de 2019.

Asunto: CARTA DE ACEPTACIÓN.

LIC. MA. MAGDALENA CUEVAS MARTINEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA
PRESENTE.

Por medio del presente nos permitimos constar que aceptamos que la C. CLAUDIA BERENICE SILVA VERA, con numero de control A151050510 de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, con numero de afiliación en el IMSS 51149500784, desempeñe sus actividades de Residencia Profesional en el periodo de enero – junio del presente año, al concluir se le expedirá la constancia correspondiente.

Estará directamente asesorada por su servidor Ing. Gabriel Castañeda De La Rosa, desarrollando el proyecto "Actualización De Procedimientos Del Área De Recursos Humanos De Acuerdo A Los Requerimientos De La Norma IATF".

Agradecemos anticipadamente el apoyo brindado y aprovechamos para hacerle llegar un cordial saludo.

ATENTAMENTE:


ING. GABRIEL CASTAÑEDA DE LA ROSA
GERENTE DE CALIDAD
SACRED MEXICANA S.A. DE C.V.



SACRED MEXICANA S.A. DE C.V.
R.F.C. 0816001018



Together around the world

Av. San Francisco de los Romo Pte. 401 - Parque Industrial San Francisco
San Francisco de los Romo, Ags - México C.P. 20355
Tel: +52(449) 929 20 26, 929 20 27; Fax: +52 (449) 929 20 28
www.sacred.com.mx

San Foo. de los Romo, Ags., a 05 de junio de 2019.

Asunto: CARTA DE LIBERACIÓN.

LIC. MA. MAGDALENA CUEVAS MARTINEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA
PRESENTE.

Por medio del presente nos permitimos informar que la C. CLAUDIA BERENICE SILVA VERA, con numero de control A151050510 de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, con numero de afiliación en el IMSS 51149500764, libero satisfactoriamente sus actividades de residencias profesionales, desarrollando el proyecto "Actualización De Procedimientos Del Área De Recursos Humanos De Acuerdo A Los Requerimientos De La Norma ÍATF".

Agradecemos el apoyo brindado y aprovechamos para hacerle llegar un cordial saludo.

ATENTAMENTE:

ING. GABRIEL CASTAÑEDA DE LA ROSA
GERENTE DE CALIDAD
SACRED MEXICANA S.A. DE C.V.



SACRED MEXICANA S.A. DE C.V.
R.F.C. SV691861960