ESTÁNDAR DE COMPETENCIA LABORAL DE CONTROL DE CALIDAD [1]

PERÚ | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Sector:	Familia Productiva	División:	Código:	Versión:	Aprobación:	Vigencia:
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M)	Servicios Prestados a Empresas (M29)	Otras actividades profesionales, científicas y técnicas (74)	ECL-M2974001	01	31/01/2018	05 años
Descripción del Estándar de Competencia Laboral:	Controlar la calidad del producto[2], de acuerdo con las especificaciones técnicas y la normativa correspondiente.					
Nivel de Competencia:	2 - Transversal a todos los sectores.					

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Organizar las condiciones de control de calidad del producto, de acuerdo con las especificaciones técnicas y la normativa correspondiente.	Verificar las características del producto, de acuerdo con las especificaciones técnicas y la normativa correspondiente.
Criterios de Desempeño	**Criterios de Desempeño**
1. Usa indumentaria de trabajo, considerando los procedimientos establecidos. 2. Selecciona el equipo y material de trabajo, de acuerdo con los procedimientos establecidos. 3. Revisa el estado del equipo e instrumentos de medición, de acuerdo con los procedimientos establecidos. 4. Programa la inspección[3] del producto, de acuerdo con los requisitos del cliente y normativa correspondiente. 5. Dispone la realización de los ensayos de control y la calibración de requisitos de calidad, según el plan de control de calidad establecido. 6. Verifica el registro de las especificaciones técnicas del producto en los formatos de control, de acuerdo con los procedimientos de la empresa. 7. Comunica las condiciones de la organización de control de calidad del producto, de acuerdo con las especificaciones técnicas y la normativa correspondiente.	1. Usa la indumentaria y equipo de protección personal, de acuerdo con los procedimientos establecidos. 2. **Para bienes:** • Verifica el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, de acuerdo con el reglamento interno y procedimientos de la empresa. • Verifica la calidad de los insumos[4], de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa y requerimientos del cliente. • Examina los equipos e instrumentos de control, según los procedimientos de la empresa. • Selecciona una muestra de la materia prima, del producto en transformación y salida, de acuerdo con los procedimientos de inspección y estándares establecidos. • Realiza el análisis de las características internas y externas de la materia prima, producto en elaboración y terminado, de acuerdo con los procedimientos de análisis establecidos. • Registra los parámetros de calidad de la muestra del producto, de acuerdo con la información técnica recibida. • Informa los resultados de la inspección de calidad del producto en la entrada, transformación y salida, de acuerdo con los parámetros establecidos. • Aplica acciones correctivas en caso de desviaciones, de acuerdo con los requisitos

V°B°

[1] Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos de calidad de un producto.
[2] Producto: bienes o servicios.
[3] Inspección: consiste en examinar y medir las características de un producto.
[4] Insumos: son todos los recursos y factores que sirven para producir bienes o servicios.

	de calidad establecidos. **3. Para Servicios:** • Identifica los puntos de control[5] para la prestación del servicio, de acuerdo a las condiciones técnicas. • Verifica la organización de medios personales[6] y disposición de medios materiales para la prestación del servicio, de acuerdo a las condiciones técnicas. • Controla la calidad de las tareas básicas y no rutinarias para la prestación del servicio, de acuerdo al plan establecido. • Realiza la medición de satisfacción y/o insatisfacción de usuario final, de acuerdo con los procedimientos de gestión de satisfacción del cliente. • Monitorea la experiencia del usuario final, de acuerdo con los procedimientos de gestión de satisfacción del cliente. • Valora la conformidad del servicio, de acuerdo con los puntos de control y condiciones técnicas. • Aplica acciones correctivas en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
Evidencias de Desempeño/Producto	**Evidencias de Desempeño/Producto**
• Indumentaria de trabajo colocado y utilizado. • Equipo y material de trabajo seleccionado según órdenes de trabajo y necesidades. • Estado de calibración y uso de los equipos e instrumentos de medición verificados. • Inspecciones de productos programados de acuerdo con los procedimientos y frecuencia establecidas en los manuales. • Ensayo de control y calibración de requisitos de calidad preparados con metodología establecido en plan de control. • Formatos sobre el control calidad del producto verificado. • Reportes sobre control de calidad del producto registrados.	1. Indumentaria y equipo de protección personal colocado y utilizado. **2. Para bienes:** • Condiciones de seguridad e higiene de acuerdo con los parámetros establecidos. • Insumos asegurados para el cumplimiento de los requerimientos de calidad del producto. • Estado de calibración e instrumentos de control examinados. • Tipos, momentos y lugares de muestra identificada, según instrumentos y metodología establecida. • Muestra con características externas e internas registrados. • Parámetros (físicos, químicos o bioquímicos) de calidad del producto verificado. • Reporte de los resultados de inspección de calidad del producto analizado. • Acciones correctivas y preventivas registradas y verificadas relacionados a la calidad del producto. **3. Para Servicios:** • Puntos de control identificados, con desviaciones en la prestación del servicio

[5] Puntos de control: aspectos a controlar para asegurar el cumplimiento del servicio.
[6] Medios personales: entenderse como la organización de los recursos humanos para prestación del servicio.

	detectados y registrados. • Medios personales y materiales organizados y preparados, de acuerdo con las condiciones técnicas del servicio. • Operatividad de las tareas básicas controladas, y contingencias solucionadas en la prestación del servicio. • Nivel de satisfacción y experiencia de usuario final medidos, con instrumentos validados. • Conformidad del servicio valorado, conforme a criterios de aceptación. • Acciones correctivas en la prestación del servicio registrado y verificado.
Evidencias de Conocimiento	**Evidencias de Conocimiento**
• Tipo, uso de indumentaria de trabajo. • Tipo, uso de equipos y materiales de trabajo. • Procedimiento para selección, uso, verificación, calibración e instrumentos de medición. • Conocimiento de mediciones requeridas. • Mantenimiento y calibración de instrumentos de medición. • Tipos de ensayos de control según normas internacionales. • Registro de especificaciones técnicas del producto en formatos de control.	• Tipo, uso de indumentaria y equipo de protección personal. **Para bienes:** • Normas de seguridad e higiene. • Requisitos de calidad para insumos. • Uso e identificación de equipos, calibración e instrumentos de control • Tipos de cálculo de muestras. • Parámetros de calidad del producto. • Metodología para el trabajo de laboratorio. • Conocimientos de química y física aplicada. • Metodología y técnicas para el análisis físico, químico y microbiológico. • Manejo y aplicación de acciones correctivas. **Para servicios:** • Metodología de identificación de puntos de control. • Organización de medios personales y materiales. • Metodología de seguimiento de prestación del servicio. • Procedimientos para la prestación del servicio. • Técnicas de recolección de datos cualitativos (entrevistas, focus group) • Metodología para la medición de satisfacción y/o insatisfacción de Usuario Final. • Monitoreo de experiencia del usuario final. • Criterios para otorgar conformidad al producto final.

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	**Equipamiento**	**Equipo personal**	**Insumos / Materiales**	**Información / Formatos**
▪ Área de trabajo.	▪ Equipo de comunicación (teléfono fijo o celular). ▪ Computadora. ▪ Impresora (opcional). ▪ Servicio de internet (opcional).	▪ Vestimenta de trabajo, de acuerdo con las políticas del establecimiento. ▪ Fotocheck o distintivo (opcional).	▪ Papel bond. ▪ Lapicero. ▪ Engrapador. ▪ Grapas. ▪ Resaltador (opcional).	▪ Ficha de registro de control. ▪ Protocolos de monitoreo. ▪ Encuestas de satisfacción. ▪ Reportes de satisfacción. ▪ Formato de programación de inspecciones.

Competencias Básicas[7]	Competencias Genéricas
Habilidades Básicas • Lectura. • Redacción. • Habilidad de expresión. • Capacidad de escuchar. **Aptitudes Analíticas** • Pensar creativamente. • Capacidad para solucionar problemas. • Capacidad de aprendizaje. • Razonamiento. **Cualidades Personales** • Responsabilidad. • Sociabilidad. • Dominio sobre sí mismo.	**Gestión de recursos** • Distribuye el tiempo. **Relaciones Interpersonales** • Sabe trabajar en equipo. • Negociación. • Trabaja con personas de diversas culturas. • Enseña a otros. **Gestión de la Información** • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información.

[7] Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary´s Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pd