

MINERA BARRICK

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 – RECURSOS HUMANOS LAGUNAS NORTE

El principal motivo para tomar la decisión de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 en la Mina Lagunas Norte fue principalmente la necesidad de organizar al departamento de Recursos Humanos, conocedores que la norma tiene dentro de su filosofía el enfoque sistémico, de procesos y de mejora continua. El proceso ayudó a definir correctamente los procesos de recursos humanos en la organización, su interrelación, sus insumos y productos e indicadores para poder controlarlos; además a asignar el recurso y definir claramente roles y responsabilidades para en un futuro facilitar la rotación del personal y conseguir la multifuncionalidad de personal de recursos humanos.

La definición de indicadores ayuda a medir y controlar los procesos y productos del sistema, siendo este punto clave para la mejora continua, para evaluar el desempeño, eficiencia y eficacia de los mismos que no necesariamente es un punto fuerte en áreas administrativas que manejan procesos y productos “soft”. Además del enfoque de procesos, este sistema nos permitió enfocarnos en el cliente para identificar sus necesidades y trabajar para satisfacerlas o exceder su satisfacción, razón de ser de nuestra área.

No fue intención del equipo obtener la certificación, sino tener un sistema de gestión que permitiera lo anteriormente indicado, sin embargo, viendo el avance de la implementación, como premio al esfuerzo y dedicación del equipo es que se decidió certificarlo con la empresa TÜV Rheiland de Alemania.

Cabe resaltar el compromiso y aprobación de la Alta Gerencia, conformada por ambos José Manuel Aggio como alta dirección del Sistema y Gerencia de Recursos Humanos Sudamérica y Darrell Wagner como Gerencia General de la Mina Lagunas Norte, que sin ello no se hubiera llevado a cabo nada de lo planificado.

Los resultados obtenidos fueron motivadores, un ordenamiento del departamento sin precedentes, mejor atención al cliente, clara definición de roles y responsabilidades, fácil seguimiento a los procesos y toma de acciones para corregir desviaciones entre otros.

El objetivo fue logrado y actualmente se piensa replicar la experiencia con la organización de Recursos Humanos de Barrick en el Perú.