



Taller Práctico de un levantamiento o auditoría de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo norma ISO 9001- 2015 en una empresa Pyme real bajo metodología A+A

Juan Carlos Villar E
Facultad de Ingeniería
UCEN

Introducción

- Caso práctico realizado cátedra de ***Sistema de Gestión de Calidad y Prevención de Riesgo Profesional*** en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Central de Chile en las carreras de: Ingeniería en Construcción, Ingeniería Civil en Obras Civiles Diurno y vespertino.
- **Objetivos del taller :**
 - Trabajo profesional real
 - Trabajo en equipo con roles asignados
 - Desarrollar los objetivos, política de calidad, programación, control de gestión y evaluación de riesgo de los procesos y relación con la alta dirección de la empresa bajo contrato con socio comunitario.
 - Real vinculación con el medio, logrando así un impacto en la formación integral de los alumnos, comprometiendo a la comunidad universitaria con la promoción del desarrollo social, en coherencia con la misión, valores y políticas institucionales curriculares de vinculación con el medio.

Descripción del Proyecto A+S

- **Objetivo de aprendizaje:** El alumno será capaz de identificar y aplicar la normativa vigente, defender, fundamentar sus ideas y criterios de diseño, demostrar rigor, responsabilidad, método de trabajo, iniciativas, y actitudes proactivas. Aprender a respetar normas y principios éticos, trabajar eficazmente en forma individual y en equipo y respetar opiniones llegando a consensos. Conocer la vinculación directa con el medio real, y tomar contacto con la pequeña empresa de diferentes rubros tanto del ámbito de la construcción como fuera de ella.
- **Objetivo del Servicio:** Desarrollar y fortalecer las Pyme, elaborando en conjunto las bases para levantar un Sistema de Gestión de Calidad o realizar una auditoría al sistema de calidad permitiendo con esto que la empresa se estructure en función a sus procesos y riesgos que estos con lleva , logrando una mejor inserción social de estas en el mercado.
- Las pequeñas empresas podrán desarrollar una sistematización de sus procesos sin incurrir en grandes costos iniciales.

Estrategias de Reflexión

- Estudiantes se enfrentan a un trabajo real y profesional.
- Conformar equipos de trabajo que les permita desarrollar las habilidades de comunicación, compromiso, confianza, empatía en el grupo y establecer un contrato profesional con el socio comunitario.
- Vivenciar lo que significa entrar en relación con los altos directivos de una empresa y poder comprender las necesidades de estos y poder sistematizar estas necesidades en un plan de trabajo.
- Lograr una real vinculación con el medio al traer estas empresas a las aulas de la Universidad bajo un proyecto común que beneficiará directamente a los alumnos y la pequeña empresa participante.
- Lograr que los alumnos puedan aprender a realizar informes de avance con los contenidos más relevantes, logrando así avanzar en el proyecto y ser coherente con los objetivos establecidos en el proyecto y comprometido con la empresa en un documento firmado por ambas partes.

Estrategias de Reflexión

- El resultado del proceso que vive el alumno en este taller, según sus opiniones y evaluación, es que pasan por distintos estados:
 - Confusión de cómo enfrentar el trabajo,
 - Darse cuenta de lo que significa trabajar bajo presión con gente que no conoce,
 - Ver que no hay avance al principio
 - Darse cuenta que pueden aplicar herramientas y conocimientos adquiridos en otras asignaturas.
 - Darse cuenta que al aplicar un norma esta generalmente es genérica y que se debe tener conocimiento de lo que la empresa realiza para poder aplicar dicha norma.
 - Poder enfrentar al dueño de la empresa y descubrir como relacionarse con el profesionalmente
 - Lograr encausar el trabajo y poder entregar valor a la empresa que solicita el servicio y cumplir con las exigencia de la asignatura.

Estrategias de Evaluación

Evaluación de los avances:

- Se evalúa el trabajo en función del documento de revisión semanal

Cuatro criterios de evaluación utilizados para nota Individual:

- Organización y estructura de la presentación,
- Contenido y uso del lenguaje en su exposición,
- Medios y recursos utilizados en la presentación,
- Profundidad y conocimiento del tema, manejo de las normativa vigente.

Evaluación Grupal:

- En conjunto con el representante de la empresa que esta el día de la presentación final se analiza la nota al trabajo.

Evaluación de parte del alumno:

- A cada alumno se le entrega una encuesta de evaluación de esta experiencia de Aprendizaje + Acción (Anexo IV), como así también al socio comunitario se le entrega una encuesta de experiencia A+A (Anexo V)

Principales Resultados

- El número de empresa que han participado en dicha experiencia ha sido de 49, de distintos rubros tales como Maestranzas, Transporte, Constructoras, Proyectos sanitarios, Restaurantes, Pavimentaciones.
- Varias de las empresas antes mencionadas han completado los levantamientos de sus procesos con otros grupos de los talleres para así obtener su certificación bajo la normativa vigente.
- ***“Dueño Empresa dice: Grupo sistemático, empresa se certifica en el 2014 bajo la ISO 9001-2015 (VERMETAL)”***
- ***Empresario dueño de Espacio 6280Arquitectura: “Fue un equipo muy responsable, sería interesante poder lograr mayor seguimiento para que puedan ver sus resultados sobre los trabajos aplicados”***

Principales Resultados: Entregado por los alumnos:

- ***“Acercamiento a la realidad del mercado con proyecto concreto, Vinculación con el medio real”***
- ***“Formación Valórica; ética, transparencia, lealtad, solidaridad, compromiso”***
- ***“Salir de lo teórico, seguridad compromiso y trabajo en equipo, un trabajo con pensamiento crítico”***
- ***“Aprendí a priorizar el tiempo y observar y ver lo medular”***
- ***“Enfrentado algo complejo, no sabía cómo tomarlo, enfrenté el problema, tuve que leer y analizar la norma, madurar el problema y lograr progresos reales”***
- ***“El profesor debe estar interesado, motivado es facilitador, tutor y acompañante de los alumnos, fundamental para cumplir con los objetivos del taller”***
- ***“Aprendí a reconocer las diferencias que surgen en un equipo de trabajo y como enfrentarlas”***
- ***“Aprendizaje en forma profesional, nos entrega herramientas de cómo hacer las cosas, compromiso, conocimiento de la realidad”***



Conclusiones

- ***“Cada vez que me acuerdo de su ramo, recuerdo lo que me costó y lo que realmente significó para mí como futuro profesional, el tenerlo a usted como profesor, ahora me doy cuenta que gracias a sus palabras y su forma de ser, tanto la sala como fuera de ella, me ayudaron a formarme como profesional. Ahora soy Ingeniero y el encargado de Calidad de una empresa Minera”***