

Experiencias de cátedra

POLITICA Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA CALIDAD EN LA SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNICA ¹

Haddad Ana Laura², Gómez Lucas Alam³, Matvichuk Marcos Renè, Senn Jorge ⁵, Puente Maria de los Angeles⁶.

¹ Trabajo de Cátedra, Sistema de Gestión y Control de la Calidad

² Integrante del proyecto, Alumno investigador, hadana.5@gmail.com

³ Integrante del proyecto, Alumno investigador, alam_921@hotmail.com

⁴ Integrante del proyecto, Alumno investigador, marcosrm92@gmail.com

⁵ Integrante del proyecto, Ingeniero investigador, jorgesenn1@gmail.com

⁶ Integrante del proyecto, Ingeniero Investigador, puente@fio.unam.edu.ar

Resumen

Este informe se desarrolla en el marco de un trabajo práctico de la cátedra de Sistemas, Gestión y Control de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Misiones. Se plantea como problema la falta de un Sistema de Gestión de la Calidad dentro de las diferentes dependencias que constituyen a la institución. Como objetivos principales se busca difundir el trabajo que realiza la Secretaría de Ciencia y Técnica en dicha institución; promover el trabajo en equipo entre docentes, estudiantes y administrativos; aportar a la implementación de un Sistema de Gestión que un futuro pueda ser aplicable en toda la Facultad.

Para cumplir con estos objetivos, se realizó un relevamiento de información, entrevistas y consultas con expertos a fin de poder redactar una Política de Calidad para la Secretaría de Ciencia y Técnica, como así también, desplegar los objetivos estratégicos de la calidad.

Palabras Clave: *Gestión1 – Facultad2 – Difusión 3*

Introducción

La Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Misiones tiene como pilares fundamentales la docencia, la investigación, la extensión y la acción social. Para poder alcanzarlos es importante que las dependencias que conforman la entidad (secretarías, direcciones, carreras, departamentos, etc.) funcionen correcta y armónicamente, buscando de esta manera que se articulen y complementen a fin de cumplimentar con los objetivos y funciones que la institución tiene para contribuir con su misión.

Cotidianamente, muchos conocimientos e investigaciones se generan en el ámbito de la unidad académica sin un destino claramente definido, por lo cual, a través del presente artículo que busca difundir un resultado de un trabajo práctico de la asignatura SGyCC de la carrera de Ing. Industrial, se realiza un aporte a la institución desarrollando y proponiendo una PC para la SCyT. Otros de los objetivos es iniciar el trabajo en equipo entre personal de la Secretaría, los docentes y estudiantes que quieran involucrarse en futuros trabajos como éste.

El trabajo se ha desarrollado como una instancia de aprendizaje práctico, en un marco colaborativo y real.

Metodología

Se trata de un trabajo práctico de la cátedra (SGyCC), orientado a proponer soluciones parciales a ámbitos específicos de la Facultad, en este caso, la SCyT, en la temática de Gestión de la Calidad. El mismo ha servido como experiencia práctica de aprendizaje.

Buscar la manera de fortalecer cada unidad de trabajo, comprende: empezar conociendo y entendiéndolas, a fin de familiarizarse con cada operación; analizar el flujo de los procesos con el propósito de poder identificar y determinar sus virtudes y defectos en pos de afianzar las fortalezas y revisar o replantear aquello que presenta ciertas dificultades; conocer o al menos poder determinar los requisitos del cliente, en este caso, principalmente el interno.

Se procedió a la realización de entrevistas a fin de conocer a fondo los procesos que se desarrollan en la Oficina, que fueron acompañados con información y aclaraciones a todos los miembros acerca de los principios de gestión de la calidad factibles de ser aplicados, con el fin de familiarizar a cada uno de ellos con estos conceptos y de esta manera, establecer una dinámica entre estudiantes e integrantes de la Secretaría, favoreciendo así, la retroalimentación de información.

Se continuó con la revisión documental existente sobre los procesos que se ejecutan en la Secretaría y posterior construcción de los respectivos diagramas de bloque y de flujo. Paralelamente se tomó conocimiento de la misión y visión de la dependencia en estudio.

Todo el trabajo se referencia a los principios de la Calidad y en particular el punto 5.3 de la normativa ISO 9001 que hace referencia a los requisitos que debe contemplar una política de calidad en un Sistema de Gestión.

Se identificaron los agentes de los procesos, lo que permitió clarificar los diferentes roles de los actores intervinientes.

En función de la información relevada y de los análisis y discusiones realizadas, se procedió a la formulación de propuestas específicas posibles de aplicar en la Secretaría.

Cada uno de los pasos del trabajo fueron supervisados por expertos en el tema.

Resultados y Discusión

De la investigación realizada se obtuvieron los siguientes datos relevantes, con los cuales a posteriori, se redactó la propuesta de Política de la Calidad de la Secretaría:

- Clientes
- Procesos
- Documentación y reglamentación existente
- Actores involucrados
- Misión y función
- Requisitos de los clientes
- Requisitos de la institución
- Estado actual de la situación general en relación a la Secretaría

Considerando los elementos anteriormente mencionados se propone la siguiente política de la calidad de la SCyT y los objetivos de calidad que de ella se despliegan.

“En la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Facultad de Ingeniería de Oberá nos comprometemos a gestionar las tareas vinculadas a la investigación y desarrollo científico-tecnológico, proponiendo ser la interfaz con el entorno socio-económico de la región, con la intención de cumplir con los requisitos de las partes interesadas, enfocándonos en la eficacia y la eficiencia de nuestros procesos, la mejora continua y satisfacción de nuestros clientes.”

«[...] gestionar las tareas vinculadas a la investigación y el desarrollo científico-tecnológico, [...]»

- Como gestión de las actividades entendemos a las de coordinar, promover, incentivar y comunicar respecto de los diferentes proyectos de investigación que se realizan en la FIO.
- La investigación y desarrollo científico-tecnológico involucra también a todas las relaciones que la Secretaría posee con el entorno local y regional

«[...] proponiendo ser la interfaz con el entorno socio-económico de la región [...]»

- Se presta como nexo en post de una retroalimentación de conocimientos, tanto de la facultad hacia el entorno como viceversa.

«[...] con la intención de dar satisfacción a las partes interesadas [...]»

- Las partes interesadas incluye a todos los clientes que pueden identificarse, tales como estudiantes de grado y posgrado, docentes, no docentes, empresas, cooperativas de servicios, instituciones y estamentos del estado.

«[...]enfocándonos en la eficacia y la eficiencia de nuestros procesos, la mejora continua y satisfacción de nuestros clientes.

- Hace referencia a los principios de calidad y al punto 5.3 de la norma ISO 9001.

Una vez establecida la Política, de ésta se han desplegados los objetivos estratégicos de calidad enfocados al cumplimiento del objetivo general de la Secretaría, tales como:

Objetivos estratégicos de CyT

- Aumentar la eficacia y eficiencia en los procesos.
 - Incrementar el número de docentes involucrados en actividades de I+D+i (30% en un (1) año).
 - Incrementar el número de docentes categorizados en el Programa Nacional de Incentivos (40% durante la gestión).
 - Incrementar el número de estudiantes investigadores becados en la Facultad de Ingeniería. (50% en un(1) año).
 - Elaborar un Manual de Buenas Prácticas para la gestión de I+D+i.
 - Mejorar el sistema de comunicación durante la gestión.
 - Conformar el equipo (Primer año).
 - Destinar el 2% del presupuesto de la Secretaría anualmente.
- Cumplir con los requisitos de las partes interesadas
 - Aumentar la cantidad de proyectos de I+D+i (25% en un (1) año).
 - Aumentar el número de proyectos con financiación externa por convocatorias (20% en un (1) año).

Conclusiones

El desarrollo del trabajo ha sido posible gracias a la conformación de un equipo constituido por el personal de la Secretaría, los docentes y estudiantes, que se han comprometido con la difusión y aplicación de los conceptos aprendidos en la materia.

El proceso de elaboración presentó varios inconvenientes, dentro de ellos cabe mencionar que la comunicación de los conceptos aprendidos fue dificultosa debido a la poca experiencia de los estudiantes.

Se logró cumplir con el gran objetivo de elaborar la política de calidad y desplegar los objetivos estratégicos.

El trabajo representó un avance para contribuir con los pilares que la Facultad pregona, utilizando los recursos que la misma posee.

Para el grupo de investigación representa un avance en el conocimiento y manejo de herramientas de gestión de la información, que facilita la toma de decisiones estratégicas en la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Facultad de Ingeniería.

Referencias

Ing Senn, I. P. (2015). *Apuntes de Catedra, Sistema de Gestión y Control de la Calidad*. Obera.

ISO. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos*. Suiza.

SCyT, R. i. (2015). *www.fio.unam.edu*. Recuperado el 2015, de Facultad de Ingeniería.