

“Formación de RRHH en temáticas de gestión de la calidad para el personal de la CNEA”

A. Russo¹ y H. Garonis²

Comisión Nacional de Energía Atómica Argentina
Dto. Calidad y Metrología, Gerencia de Gestión de la Calidad (CNEA)¹⁻²; Instituto Sabato (UNSAM-CNEA)
Centro Atómico Constituyentes,
Avenida General Paz 1499, B1650KNA, San Martín, Argentina.

RESUMEN:

El trabajo vincula desde el año 2004 al Departamento Calidad y Metrología de la Gerencia de Gestión de la Calidad con el Instituto Sabato, buscando como objetivo común de ambos sectores brindar apoyo a través de las actividades de capacitación en el ámbito nuclear, a todo el personal de la CNEA.

Además, La evolución de las normas de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 e ISO 17025 para los laboratorios de ensayos y calibración, han hecho que fuéramos actualizando los conocimientos de estos estándares internacionales, y también capacitando y actualizando los conocimientos sobre distintas temáticas como por ejemplo herramientas de calidad, metrología, incertidumbre de las mediciones, validaciones de métodos de ensayos, auditorías internas, programación neurolingüísticas, organización industrial, etc.

Anualmente se realiza un programa de capacitación en los temas mencionados y se ejecuta a lo largo del año con una reunión semanal. Dicho programa contiene en promedio entre 8 a 10 cursos, siendo su frecuencia de realización en forma semanal.

Por último, cabe mencionar que el presente trabajo tiene como objeto definir una metodología de trabajo para dar una respuesta satisfactoria a los requerimientos de capacitación y entrenamiento requerido por todos los sectores de la Institución, generando información e indicadores de todas las actividades de capacitación desarrolladas hasta el presente y los planes a futuro a concretar en forma conjunta con el Instituto Sabato.

¹ drusso@cnea.gov.ar ² garonis@cnea.gov.ar

INTRODUCCIÓN

La Gerencia de Gestión de la calidad de CNEA a través del Departamento Calidad y Metrología todos los años planifica sus actividades de capacitación en función de las necesidades de los distintos sectores de la CNEA, ya sean laboratorios, instalaciones, plantas de producción o sectores de servicios.

Varias de las actividades de capacitación ya sean cursos, talleres o seminarios, que se dictan a través del Instituto Sabato, contienen una parte con temas teóricos y otra parte práctica, ambas con una disponibilidad de tiempo similar.

La ejecución de la planificación (en este caso programada) es a través del programa anual de capacitación que contiene en promedio entre 8 a 10 cursos, siendo su carga horaria mínima de 6 horas, y hasta un máximo que llevan 24 horas de realización. Dictándose los mismos regularmente una vez a la semana con una carga horaria de 3 hs. entre los meses de marzo a noviembre.

Por otro lado existe la capacitación “no programada” que forma parte también de la actividad de capacitación que se realiza puntualmente con el o los sectores que demanden una capacitación específica. Además, toda la difusión de las actividades de capacitación, la infraestructura para su realización y la emisión de los respectivos certificados se hace a través del Instituto Sabato.

El proceso de capacitación está representado por el ciclo de Deming

Planificar: En función de la política y los objetivos de GESCAL se planifica la actividad de capacitación, definiendo los procesos necesarios para conseguir resultados.

Realizar: Se implementan los procesos de capacitación conjuntamente con el Instituto Sabato.

Verificar: Se realiza el seguimiento y la medición de las actividades realizadas para que las mismas estén en función de la planificación establecida.

Actuar: Se Previene la recurrencia de errores y se toman acciones para mejorar el desempeño de los procesos.

Basándonos en el plan estratégico de CNEA y teniendo en cuenta:

- ***El objetivo general 3:*** “Fortalecer la Red de Calidad de CNEA y sus interacciones con organismos externos en la materia”.
- ***El objetivo particular 3.2*** “Fomentar y participar en programas de capacitación internos y externos a la organización, en los aspectos referidos a la temática de calidad”.

Realizamos la planificación de la actividad de capacitación utilizando como herramienta el programa de formación con los siguientes datos (denominación de la actividad, nombres de los docentes, mes, día y horario en que se va desarrollar la actividad y cantidad de h a dictarse), como muestra la figura 1

Nº	CURSO / TALLER / SEMINARIO	DOCENTES	Instituto	HORARIO	Nº de Clases	Horas Dictadas	Cant. Asist.	Estado	Encuesta	MESES											
										4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Seminario Armonización de Auditores	I.Guerreiro	IS	10 a 17	1	6	11	R	No	4											
2	Formación de Auditores Internos	A. Russo	I.S	14 a 17	9	27	9	R	Si	13-20 y 27	4-11 18-26	1 y 8									
3	Relación entre procesos e indicadores de Gestión	A Russo	I.S	14 a 17	7	21	12	R	Si			29	6 y 13	3-10 y 17	12						
4	Taller de incertidumbre	Salatino/d.Martin	I.S	14 a 17	4	12	22	R	Si					24y31	7y14						
5	Taller Implementación de la Norma ISO 9001:2015	Garonis-A.Russo-J.Puga-J.Sayan	I.S	14 a 17	8	24									28	5-12 19-26	2-9 y 16				
6	Gestión de Riesgos según norma ISO 31000 en el marco de un SGC.	S.Deibe /M.Arias	I.S	14 a 17	4	12				SUSPENDIDO PARA EL PROXIMO AÑO								S			
7	Gestión de Proy. aplicados a SGC	Russo/M. Arias	I.S	14 a 17						SUSPENDIDO PARA EL PROXIMO AÑO								S			

Figura 1 Tabla - PROGRAMA DE FORMACION DEL PERSONAL 2016-

PLANIFICACION DE LA CAPACITACION (etapa 1)

Este análisis se lleva a cabo en dos niveles, el primer nivel es de carácter general como muestra la figura 2 y se evalúa en forma genérica la planificación de los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso (requisitos de entrada del proceso). Luego se analiza el proceso de capacitación mediante las actividades y tareas que se llevan a cabo, como ser los controles de asistencia, disposición de la infraestructura necesaria con que dispone el “Instituto Sabato” para realizar la capacitación, etc.

Finalmente, se determina cuál es la salida del proceso de capacitación, siendo la misma los certificados emitidos y los cursos/talleres realizados. Como resultados esperados se analizan los datos de las encuestas realizadas a los participantes, lo cual genera una retroalimentación que incide en la mejora continua de los cursos.



Figura 2 Proceso de Planificación de la Capacitación (nivel I)

REALIZACION DE LA CAPACITACION (etapa 2)

En este segundo nivel de análisis, (figura 3) se detalla un flujograma de actividades con el paso a paso a seguir del proceso de capacitación de principio a fin y el detalle de cómo debe realizarse cada tarea.

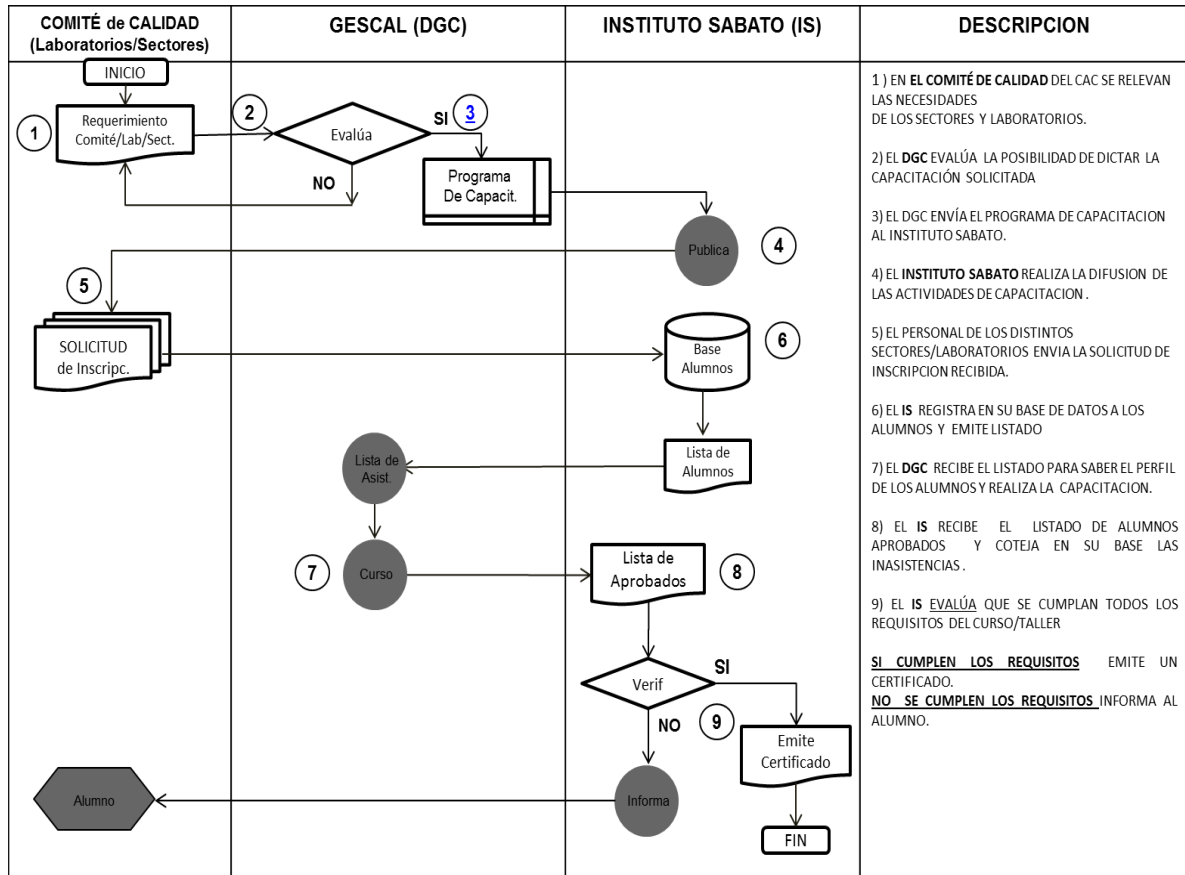


Figura 3 Proceso realización de la capacitación (nivel II)

Algunos registros que surgen de las actividades de capacitación:

- Programa de formación del personal (figura 1)
- Base de datos de los alumnos que realizan las capacitaciones (Instituto Sabato)
- Listado de alumnos presentes (Instituto Sabato)
- Acta de alumnos aprobados (GESCAL)
- Encuesta de satisfacción de las actividades realizadas (GESCAL)
- Indicadores realizados de las actividades de capacitación. (GESCAL)
- Informe de las actividades de Capacitación (GESCAL)

SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACION (etapa 3)

En esta etapa se realiza el seguimiento y la medición de las actividades realizadas en función de la planificación establecida, se generan los indicadores para la toma de decisión.

Debemos tener en consideración que al elaborar el indicador para realizar mediciones en el proceso, este debe estar vinculado a un objetivo particular establecido.

En cada caso, se deberá establecer el nombre del indicador, su fórmula, las fuentes de los datos, los medios de verificación, etc.

El nombre del indicador debe ser lo más ilustrativo posible sobre lo que se quiere medir, y la fórmula debe permitir informar sobre los parámetros o variables que se están midiendo.

“El indicador debe ser claro, preciso y auto-explicativo, a fin de que cualquier persona entienda qué se mide con ese indicador”.

Elaboración de los indicadores de capacitación

Para su confección se ha tenido en cuenta toda la capacitación realizada en forma conjunta con el Instituto Sábató durante el periodo 2005 hasta la actualidad, graficando los indicadores de capacitación como indican las figuras 4, 5 y 6 respectivamente.

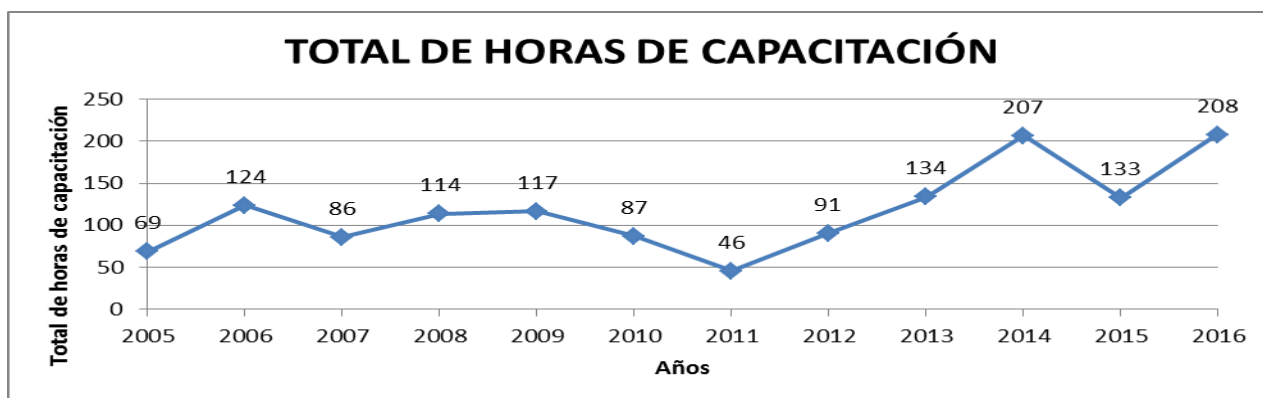


Figura 4 Total de horas de capacitación correspondiente al periodo 2005 – 2016

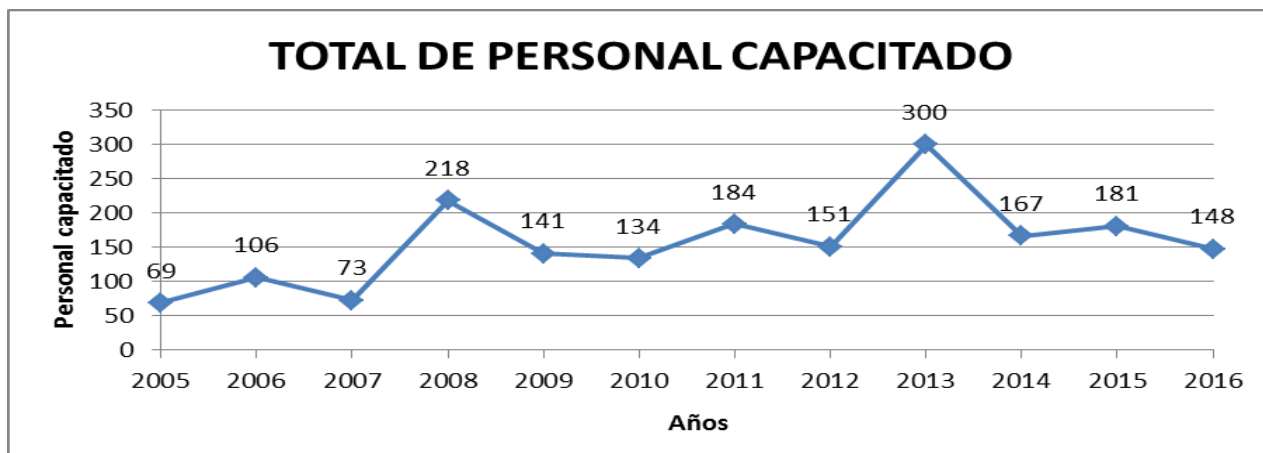


Figura 5 Total de personal capacitado por año correspondiente al periodo 2005 - 2016

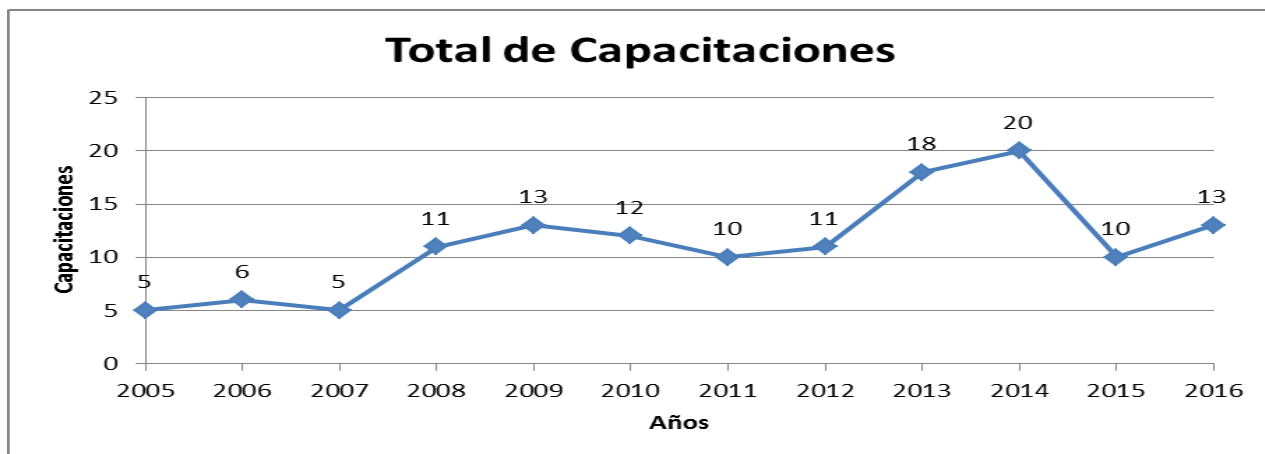


Figura 6 Total de actividades de capacitaciones realizadas por año correspondiente al periodo 2005 - 2016

En cuanto al seguimiento de la capacitación la misma queda verificada a través de algunos registros ya mencionados como por ejemplo “El informe de la capacitación” expresado en las figuras 7 a 10, como se muestra a consideración.

"INFORME DE ENCUESTA"		
Título de la Actividad	Curso: Relacion entre los "procesos e indicadores"	
Tipo de Informe:	Evaluación de Capacitación	
Destinatario	Gcia. CAREM - 25	
Lugar Físico	Centro Atómico Bariloche	Año: 2017
Elaborado por	Lic. Antonio RUSSO	
Revisado por	Ing. Hernan O. Garonis	
Aprobado por	Ing. Hernan O. Garonis	

Figura 7 – Caratula de Informe de encuesta

FORMULARIO		OPINION de la ACTIVIDAD		Código:	
				Revisión:	
				Fecha:	
				Página 1 de 3	
(A completar por los participantes)					
Su opinión nos será muy útil para evaluar la calidad del servicio que le brindamos.					
Gracias por su colaboración! - GESCAL					
Actividad realizada:	Curso	Taller	Seminario	Fecha : / /	
Nombre de la Actividad					
Nombre de la Gcia. y Sector al que pertenece:					
Nombre del Participante: (No obligatorio)					
Evalúe sí el curso/ taller recibido se puede aplicar a su puesto de trabajo, en función de la capacitación adquirida					
				SI	NO
1.¿Lo que Ud. aprendió en este curso se ajusta a lo que necesita saber para trabajar?					
Totalmente	Parcialmente	Escasamente	No se ajusta		
2. ¿En que plazo considera que podrá aplicar lo visto durante la actividad?					
Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo plazo	Difícil estimación		
3) Considera que tendrá inconvenientes en aplicar lo aprendido? SI Parcialmente NO					
¿Por qué?					
4.1- ¿Cómo evalúa el desempeño del grupo instructor?					
Malo	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	
4.2 - ¿Cómo evalúa el material presentado, en caso de recibirlo ?					
Malo	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	
4.3 - ¿Cómo evalúa la organización de la actividad / TP, si se realizó?					
Malo	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	
5 - ¿Cómo evalúa globalmente la actividad realizada?					
Malo	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	
6. ¿Indique qué otros temas son de su interés para tenerlos en cuenta en la organización de futuras actividades?					
7. ¿Indique alguna sugerencia para tenerla en cuenta en la realización de futuras actividades?					

Figura 8 - Preguntas de Informe de encuesta

A continuación se muestra como ejemplo del seguimiento de la capacitación del último curso realizado para el personal del Centro Atómico Bariloche, el análisis de retroalimentación del servicio de formación basado en las encuestas realizadas al personal que asistió al mismo.

Curso: Relación entre los "procesos e indicadores"

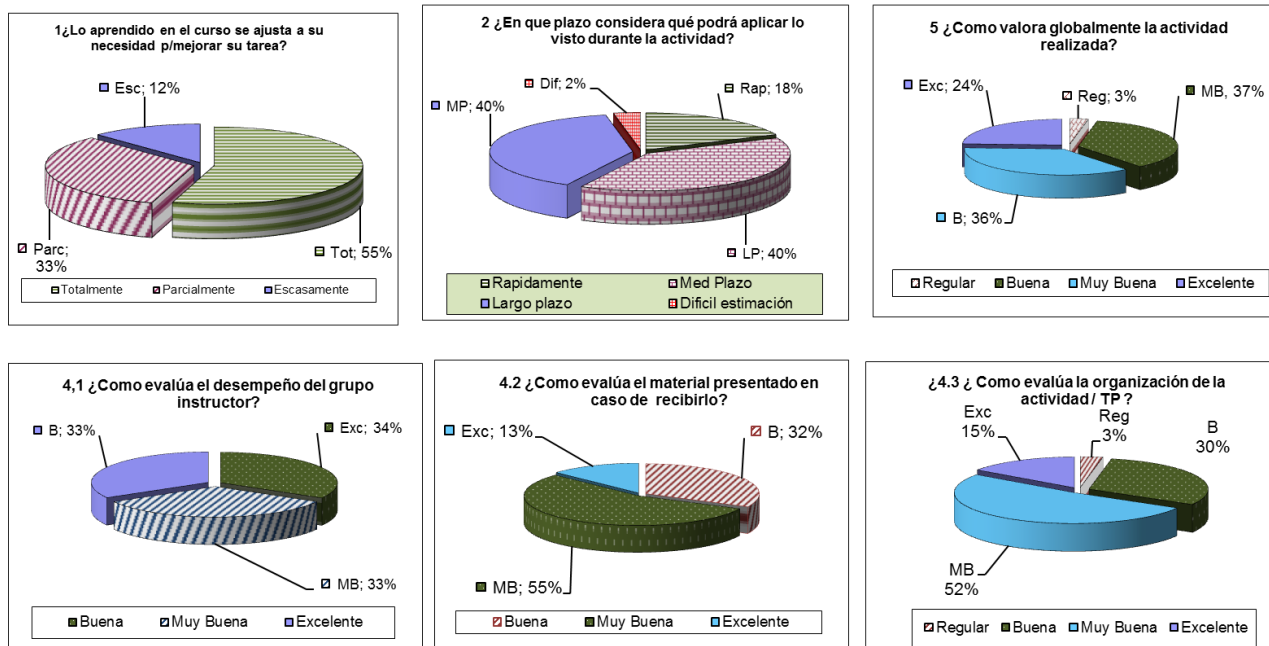


Figura 9 - Resultados de la encuesta de satisfacción-

ANEXO A**CONCLUSION FINAL**

- Se observó en los participantes buena predisposición para trabajar en equipo y resolver los problemas planteados a través de TP, los cuales en muchos casos generaron documentos de trabajo (mapa de procesos, desarrollo de procesos, indicadores, etc) para ser utilizada en sus organizaciones, para poder gestionar mejor la carga de trabajo acumulada

* Cabe hacer notar la toma de conciencia de los asistentes para aplicar los conocimientos adquiridos en el curso a sus actividades y principalmente desatacar algunos trabajos presentados por su nivel de análisis y elaboración

Figura 10 – Anexa "A" de la conclusión final de la encuesta de satisfacción.

ACTUAR EN CONSECUENCIA SOBRE LA CAPACITACION (etapa 4)

En esta etapa se realizan las acciones correctivas pertinentes (o mejoras) en función de los registros ya mencionados anteriormente (si las hubiera) como por ejemplo empezar conjuntamente con el Instituto Sabato la capacitación a distancia a delegaciones de CNEA en el interior del país, a partir del segundo semestre del año 2017

CONCLUSIONES

- El personal de la CNEA en un alto porcentaje tiene un mayor conocimiento y concientización de la importancia de la implementación de la temática de calidad y metrología en sus actividades nucleares. Si bien no se puede demostrar con evidencias, se puede arriesgar que se ha incrementado un alto porcentaje la cantidad de personal que conoce de los temas de metrología (incertidumbre de las mediciones, uso de los certificados de calibración, frecuencia de calibración, selección de los instrumentos de medición, análisis de las mediciones, etc.) como así también los de los sistemas de gestión (según normas ISO 9001, ISO 17025, ISO 17020, ISO 19011, ISO 17024, riesgos y oportunidades, auditorías internas de sistemas de gestión, indicadores y procesos, etc.), que sistemáticamente se brindan capacitaciones todos los años.
- Con la aplicación de esta metodológica se busca cumplir con los objetivos de capacitación propuestos durante cada periodo, de tal forma de asegurar que todos los sectores que componen la institución obtengan la capacitación y el entrenamiento adecuado para mejorar sus sistemas de gestión.
- La comunicación entre el Instituto Sabato y el Departamento Calidad y Metrología de la Gerencia de Gestión de la Calidad es un elemento fundamental para la mejora de las actividades de capacitación y define también un estilo de liderazgo que se apoya en la dirección por objetivos.