

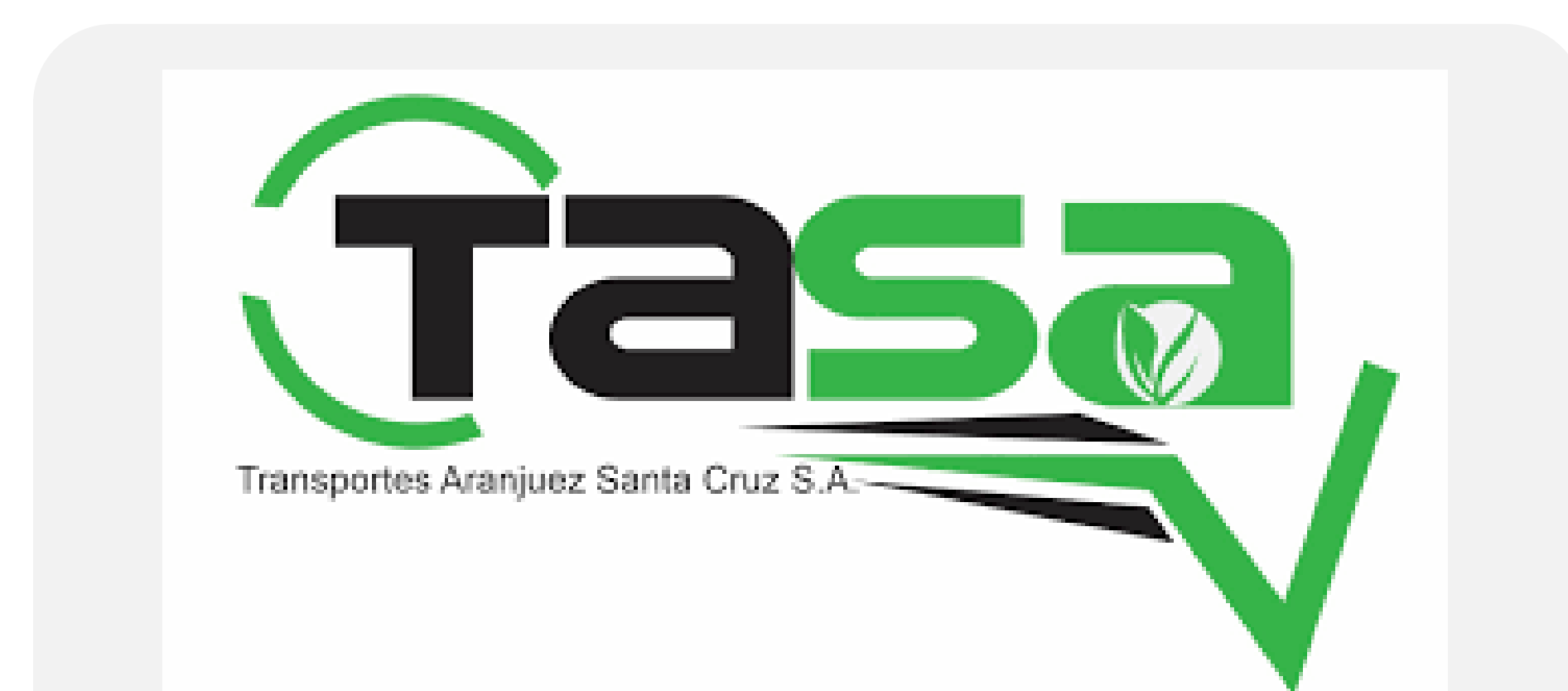
PRACTICANTE: Jose Alejandro Giraldo Pavas

PROGRAMA: Ingeniería Industrial

ASESORES: Int. José Iván Quiroz Higueta – Ext. Yoban Steban Nova Aranda

MODALIDAD DE PRÁCTICA: Semestre de industria

La empresa TASA se dedica al Transporte Público Colectivo en la ciudad de Medellín, y sus procesos administrativos y operativos buscan el cumplimiento de sus objetivos y la satisfacción de los usuarios. Se encuentra la oportunidad de implementar prácticas de calidad que permitan identificar, analizar y fortalecer los procesos de las diferentes áreas, así como generar una cultura de mejora continua en la organización.



Introducción

La calidad en los procesos, así como la calidad en el producto o servicio que se ofrece al cliente, usuario o consumidor, es un factor determinante en la satisfacción de este último, y un aspecto diferenciador que permite a las compañías sobresalir en el mercado.

En el contexto del transporte público en el Distrito de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se encuentra que otras empresas también han optado por implementar sistemas de gestión en sus procesos y operaciones, comúnmente sistemas de gestión de calidad, de gestión ambiental y de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, buscando con ello ofrecer un mejor servicio de transporte a sus usuarios, un servicio más ágil y seguro.



Objetivos

Apoyar el diseño y la articulación del Sistema de Gestión Integral (calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo) en la empresa, buscando optimizar los procesos internos, la eficiencia operativa y la competitividad de la empresa.

Analizar la documentación del Sistema de Gestión Integral de la empresa, para identificar sus componentes y procesos implementados y verificar la conformidad de los procedimientos, manuales y registros frente a los requisitos normativos.

Ajustar los documentos empleados en los procesos y actividades de la empresa, de acuerdo con los hallazgos en la etapa de análisis.

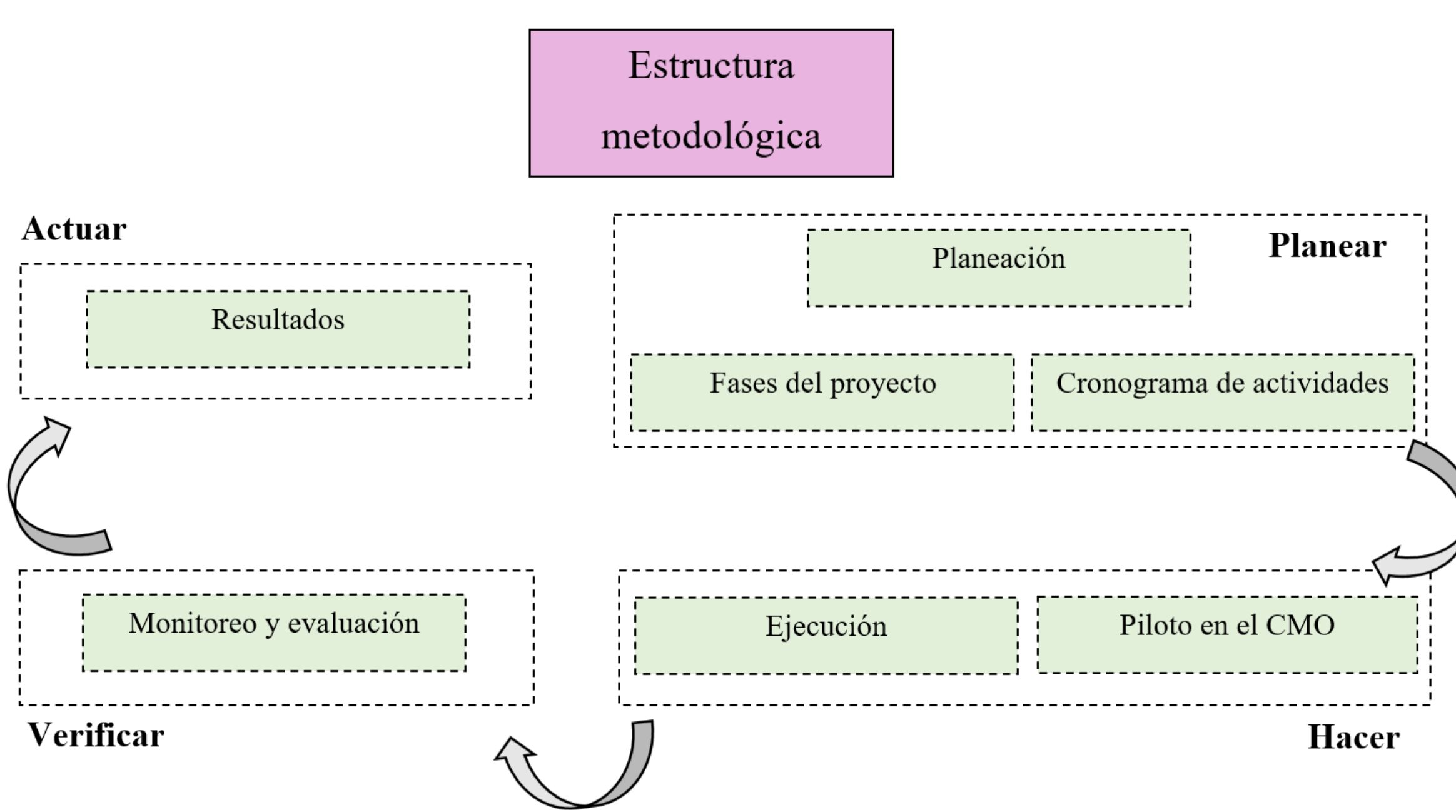
Desarrollar un piloto de implementación en el Área de Operaciones (Centro de Monitoreo Operacional - CMO), para evidenciar la articulación de los Sistemas de Gestión Integral.

Realizar la evaluación de la integralidad de los Sistemas de Gestión en el Área de Operaciones, para verificar la efectiva articulación de estos, y proponer acciones para la continuidad del ciclo de mejora continua bajo las especificaciones y alcances del presente proceso.



Metodología

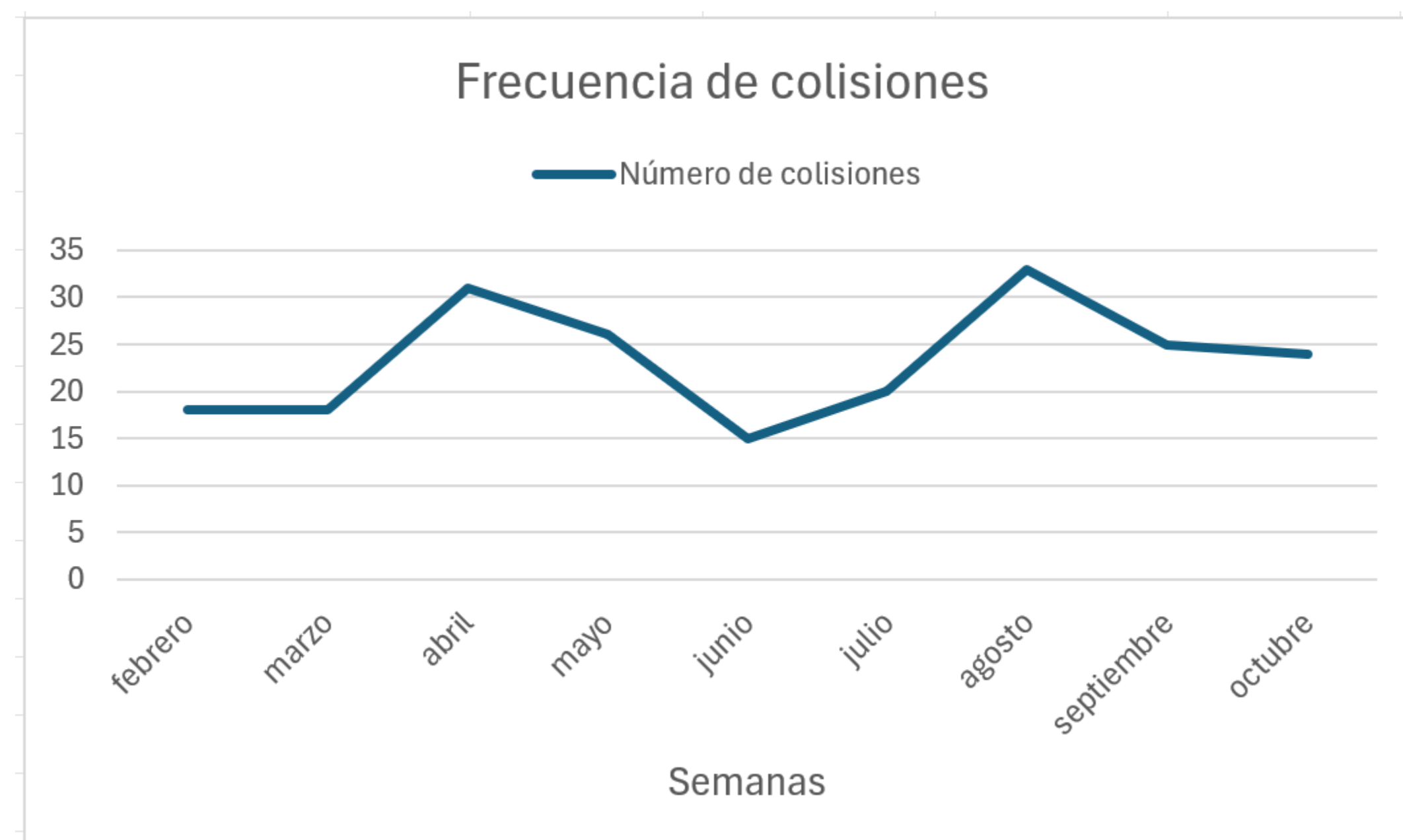
El enfoque metodológico es de naturaleza cualitativa y está basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Las fases iniciales se enfocan en un análisis y diagnóstico que permita conocer el estado de los procesos de la empresa y los avances de los sistemas de gestión. La ejecución de las actividades planeadas busca aportar a la articulación de estos sistema y al desarrollo de actividades base de un Sistema de Gestión de Calidad.



Resultados

Se realiza una documentación de procesos de todas las áreas de la empresa, y se construyen indicadores de medición de la eficiencia operativa de algunas actividades y procesos.

Se desarrolla un plan piloto en el Área de Operaciones para evidenciar la articulación de los sistemas de gestión.



Conclusiones

Se evidencian avances importantes por parte de la empresa en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se encuentran oportunidades de mejora para el desarrollo de prácticas de calidad y de actividades de seguimiento y control.

Se logran ejecutar actividades de integración de los sistemas de gestión en el Área de Operaciones, además de prácticas de calidad, como documentación y seguimiento.