



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en América del Sur

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

ÁREA TEMÁTICA: IMPACTO Y EFICACIA SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD

**Título: Evolución Organizacional del IFP de la UOyEP para el Sector Plástico de la
Industria: Respuestas Pertinentes a Demandas Innovadoras**

**Mg. Ing. Élida Noemí Alvarenga
Lic. María Vanesa Calvitti
UTN-FRA**

ÍNDICE

RESUMEN

Introducción

1) Marco contextual

2) Proceso de implementación

2.1 Inicio del proceso

2.2 Proceso de certificación de la calidad

2.3 Resultados

Conclusiones

Bibliografía

RESUMEN

El propósito del trabajo es describir la gestión de la innovación del Instituto de Formación Profesional (IFP) para la industria plástica de la UOyEP, para proveer de respuestas pertinentes a la creciente demanda de formación y capacitación del sector productivo de esta industria. Esta actividad educativa se inició con la asistencia técnica recíproca entre la UTN-FRA y la UOyEP. La UOyEP, Mediante un diagnóstico previo sobre el estado situacional y contextual, logró acceder a un plan de mejoras provisto por el Banco Mundial y administrado por el MTEySS, cuyo objetivo estuvo dirigido, en primera instancia, a la reorganización de la gestión institucional, para luego afianzar y expandir las actividades educativas desarrolladas tanto, en su sede central como en las distintas delegaciones regionales ubicadas en distintas las provincias.

A lo largo del desarrollo de esta investigación se da cuenta de las tres etapas que constituyen dicho proceso. En la primera etapa se enfatizó sobre las acciones que han tenido lugar en la sede central del IFP, sita en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el nuevo orden institucional se avanzó en la certificación de la calidad de la oferta educativa, con los nuevos formatos de la documentación para la administración de la educación y la construcción de los manuales de procedimientos para luego implementar las mejoras que fue necesario realizar sobre la organización sobre la base de ciertas acciones y estrategias de modo de propender

Finalmente diseñar las estrategias y el manual de calidad. Por este motivo, se implementaron correcciones, en un primer momento, en el personal propio, fortaleciendo el trabajo interno. Por último se describe cómo se logró la certificación de la calidad educativa en la mencionada sede y se ha instituido del manual de calidad.

Se trata de una investigación de carácter descriptivo, que responde a la metodología mixta (cuali-cuantitativa). En este sentido, no sólo se da cuenta del proceso de reconversión institucional sino también se explicitan los resultados alcanzados.

Palabras clave: industria plástica- reconversión institucional-calidad educativa

Introducción

El desarrollo sostenido que la industria plástica viene teniendo desde hace algo más de una década se puede evidenciar en sus diferentes sectores (producción, empleo, inversión y exportaciones). Esta industria produce no sólo bienes de consumo, sino también que también provee de insumos a otras áreas productivas y a la industria en general, motivo por el cual se la considera como “industria de industrias”.

El alto grado de crecimiento trajo consigo nuevas necesidades, como por ejemplo la formación calificada de los recursos humanos que se desempeñan en ella o tienen interés en hacerlo. Los adelantos científicos y tecnológicos también modificaron el rumbo de este sector, fijando otros estándares productivos, de la mano de la tecnología. De ahí, que tanto la formación como la capacitación de los empleados de este sector, sean tan importantes en un contexto que no sólo demanda más productos y más insumos, sino que cada día impone mayores exigencias de calidad debido a la vertiginosa innovación tecnológica, tanto sobre los equipos y máquinas utilizadas en el proceso de industrialización, así como sobre los diversos materiales plásticos, dado que las investigaciones, en este campo, son tan prolíferas que se crean más y más materiales de acuerdo a las necesidades de una industria en franco desarrollo que satisface, permanente y continuamente los requerimientos sociales, comerciales y de las distintas industrias. La tarea desarrollada en el IFP¹ es imprescindible para que los recursos humanos ofrezcan respuestas acordes a los requerimientos productivos en el actual escenario productivo.

En el período 2002-2003, la Unión Obreros y Empleados Plásticos (UOyEP) advirtió la necesidad de capacitar a los recursos humanos que se desempeñaban en el área productiva, en parte debido a los incipientes avances tecnológicos. Se necesitaba contar con personal calificado y capacitado para el manejo de las herramientas y las máquinas y que, además, conociera las formas de manipulación y las propiedades específicas de los materiales plásticos industrializados. Con esa finalidad se firmó un convenio de capacitación y formación con la Universidad Tecnológica Nacional, a través de su Facultad Regional Avellaneda (UTN-FRA), en el marco de las relaciones interinstitucionales con la sociedad, establecidas a través de la Secretaría de Cultura y Extensión Universitaria. Por medio de esta vinculación se aspiraba a mejorar el desempeño laboral de los afiliados. El resultado de este convenio fue la implementación del programa de capacitación “Tecnología de los Materiales Plásticos”, que fue concebido como una instancia formativa tendiente a mejorar tanto los procesos productivos como el desempeño de los trabajadores del sector.

¹ Los IFP son organizaciones que desarrollan e implementan cursos de capacitación laboral sin interesar el tipo de organización, dependencia formal o la categorización jurídica del lugar donde se imparte la formación. De esta manera, admiten la participación de distintos sectores sociales (sindicatos, entidades gremiales, asociaciones civiles, federaciones, mutuales, etc.).

Dicho curso ha sido el antecedente inmediato del IFP, entidad que concentra la mayor cantidad de oferta formativa y de capacitación para los empleados del sector y para quienes tengan interés en insertarse laboralmente en el área del plástico, tanto en la ciudad de Buenos Aires como en otras sedes distribuidas a lo largo y ancho del país.

En un primer momento haremos referencia al marco contextual, para pasar, en un segundo momento, a describir el proceso de implementación de la certificación de calidad educativa, con sus correspondientes etapas y resultados.

La metodología utilizada es mixta, porque el análisis cualitativo permanentemente se apoya en los datos cuantitativos que dan cuenta de los resultados de la evolución de la gestión institucional.

1) Marco contextual

Entre 2002 y 2003 se dio inicio a una vinculación entre dos sectores sociales con aspiraciones comunes: la capacitación de los recursos humanos para el sector productivo de la industria plástica.

La asistencia técnica que mantiene la UTN-FRA con la UOyEP a lo largo de estos años ha aportado a los cursos de formación y capacitación la garantía de una formación que cumple con las exigencias de un sector productivo cada vez más diversificado.

El interés por profundizar los conocimientos, el manejo de las máquinas y del instrumental para quienes están desempeñándose en esta industria, se encuentra ligado a una oportunidad de crecimiento dentro de su ámbito laboral. Para los aspirantes, en cambio, constituye una puerta de acceso al mundo del trabajo y conlleva la posibilidad de desarrollo a futuro.

La matrícula ha presentado ciertas fluctuaciones desde su implementación, pero siempre se ha mantenido dentro de un rango aceptable como para seguir ofreciendo a los trabajadores o a los aspirantes este tipo de formación.

AÑO	CANTIDAD DE ALUMNOS QUE COMPLETARON SU FORMACIÓN
2005	90
2006	82
2007	45
2008	52
2009	50
2010	64
2011	61
2012	72
TOTAL DE EGRESADOS	516

Cuadro N ° 1. Egresados por año (período 2005-2012)²

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos

² Partimos del año 2005 porque es en ese momento que egresaron los primeros alumnos que completaron el curso.

De acuerdo con estos datos, aspiramos a lograr en los próximos años un crecimiento sostenido en la matrícula, debido a la potencialidad de nuestra institución, que es la única en el país que ofrece este tipo de formación.

2) Proceso de implementación

2.1 Inicio del proceso

En primer lugar, procederemos con la descripción del proceso de certificación de la calidad de la IFP de la UOyEP, ejecutado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS)³ en concordancia con el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), que alcanzó, por un lado, la calidad institucional como organización educativa y por otro, la calidad educativa como centro de formación y capacitación para el ámbito laboral. En este momento esta cursos la certificación de las competencias laborales de modo de organizar las jerarquías laborales sobre la base de relacionar los conocimientos teóricos (adquirida en estos centros) que brinda las habilidades necesarias con la empírea laboral que otorga las destrezas manuales (que se adquieren en el ámbito de trabajo) propias de cada puesto de trabajo de modo, de conformar las competencias propias para cada etapa de la producción que ahora se definen con estos valores y no, como anteriormente sobre la base de la antigüedad o en el mejor de los casos, se hacía solo con las destrezas laboral.

El inicio del proceso de certificación de calidad educativa se remonta al año 2012, cuando la UOyEP recibió una propuesta de desarrollo institucional por parte del MTEySS, debido a su trayectoria como entidad formadora de recursos humanos para la industria plástica y a la favorable evolución que había presentado el IFP en los últimos años.

A través del programa de Fortalecimiento Institucional, el MTEySS ofrece financiamiento a aquellas instituciones de formación profesional que tengan interés en mejorar la calidad de su gestión institucional. Para esto, se aspira a lograr un estándar de calidad que sea común a este tipo de instituciones, de acuerdo con el Referencial de Calidad del MTEySS/IRAM. Las instituciones que certifican la calidad, pasan a formar parte de la Red de Formación Continua en todo el país. Esta red está conformada por los tres entidades que conforman el sectorial, esto es, la cámara empresaria, el IFP, en este caso de la UOyEP y el MTEySS, cuya finalidad es la articulación entre sector productivo para satisfacer las demandas de personal calificado; los IFP, como referentes de

³ El MTEySS implementa programas para la promoción de la calidad de gestión en los IFP, con el fin de mejorar la accesibilidad al empleo y fortalecer el vínculo entre el contexto productivo y el social. Así desde el Estado se interviene para afianzar este contacto, realizando acciones concretas de orientación en virtud de lograr una formación basada en competencias laborales. La Dirección de Fortalecimiento Institucional, a través de la Unidad de Evaluación, Monitoreo y Asistencia Técnica (UEMAT) es la dependencia ministerial que se ocupa de promover las tareas que se desarrollan en los IFP.

formación para los trabajadores y los aspirantes al sector y el MTEySS como regulador, no solo de la modalidad de oferta laboral, sino de la pertinencia laboral, de cada sector, no solo de la industria, sino de todos los sectores laborales, dado que en la actualidad la formación de los trabajadores ocupados o los aspirantes a insertarse en un determinado sector del ámbito laboral, se suma la necesidad de conocimientos específicos, debido a la vertiginosidad del avance tecnológico que impacta social y laboralmente.

El proyecto de inversión se financió con fondos provenientes del Banco Mundial, que permitieron la adquisición de materiales y tecnología pesada, es decir, de máquinas de alta complejidad para ser utilizadas con fines pedagógicos, como por ejemplo una máquina impresora para plásticos, entre otras.

La UOyEP se comprometió a cumplimentar los requisitos establecidos en el documento “Instituciones de Formación Profesional – Requisitos de Gestión de la Calidad” (2005), que fija las condiciones que deben cumplir las IFP que desarrollan acciones que se enmarcan en los programas de formación profesional del MTEySS. Por este motivo, desde esta entidad se ha asumido el compromiso de que todos los procesos se desarrollen de acuerdo con la metodología de trabajo configurada en el Referencial. Para lograr un cumplimiento efectivo de este compromiso, se ha diseñado el Manual de Calidad (2013), que fija las pautas a seguir, a nivel institucional y para los mecanismos de control.

2.2 Proceso de certificación de la calidad

En las IFP se deben cumplir cuatro procesos clave como requisito formal para dar curso a la certificación de la calidad. En relación con estos procesos se fijan y determinan todas las acciones a implementar. Los procesos son los siguientes: 1) Vinculación con el sector socio-productivo; 2) Orientación Profesional; 3) Formación basada en competencias laborales; 4) Evaluación institucional y seguimiento de egresados. A continuación describiremos cada una de ellas, tal como se han desarrollado en nuestra institución:

1) Vinculación con el sector socio-productivo. Las IFP deben poner en marcha acciones estratégicas para relacionarse con los actores representativos del sector social y productivo de su área de influencia con un doble objetivo: por un lado, contar con una oferta formativa pertinente, acorde a las necesidades del mercado laboral, y por otro, adecuarse a las necesidades de formación que se presentan en los grupos en estado de vulnerabilidad social. En el marco de estas relaciones se realizaron encuestas a empresarios, obreros y ciudadanos comunes, cuyo propósito fue determinar una forma de trabajo óptima para el desarrollo de la oferta formativa y detectar las necesidades concretas de capacitación para este mercado laboral.

En el plano social, el objetivo principal fue la difusión de la formación ofrecida, porque permanentemente se debe sustentar la mano de obra.

A partir de los resultados obtenidos, se fijaron las pautas de vinculación y control con este sector en el Manual de Procedimiento.

2) Orientación Profesional: Esta segunda etapa implica el establecimiento de acciones comunicativas entre las IFP y los participantes o aspirantes a los cursos de capacitación. Entre sus principales funciones se destacan: brindar información sobre las condiciones de acceso y permanencia y proveer a los futuros egresados las herramientas para que logren insertarse fehacientemente en los distintos sectores.

En nuestro caso se inició con la definición de todas las acciones y actividades necesarias para llevar adelante la formación. ¿Cuáles fueron las acciones realizadas?

En un primer momento fue preciso delinear las diferentes tipologías de cursos, como así también el tipo de alumnos hacia los cuales estaban dirigidos. Luego se definieron las actividades de difusión para cada curso, de acuerdo con el tipo de alumnos (ocupados, aspirantes a ingresar al sector plástico de la industria, mixtos para cursos complementarios, etc.). También está la alternativa de los cursos mixtos los cuales son diseñados para complementar las actividades de este sector y su grupo familiar.

La jerarquía laboral determina la modalidad de contacto y acceso a los cursos formativos, es decir, para cada tipo de trabajador o aspirante se han fijado pautas de acceso diferenciadas. Las describiremos sucintamente: quienes aspiran a cursos de especialidad o, asisten por primera vez a alguno de los centros del IFP, deben completar la planilla del pre-admisión y luego se les asigna una fecha para la charla de orientación y al final de la misma, el alumno, se inscribe, desiste o elige otro curso; en cambio quienes ya hicieron algún curso en CFP-CABA u en otros CFP, de alguna de las delegaciones regionales o bien, no han cursado ninguno de los cursos del IFP de la UOyEP y aspiran a cursos de especificidad, completan la planilla de pre-admisión para luego realizar la evaluación pre-admisión, que implica formalizar un cuestionario impreso para luego realizar una entrevista individual con el docente del curso al que es aspirante .

A continuación se evalúan las respuestas y se guía a los aspirantes o, hacia el curso elegido hacia otra oferta pertinente a su condición actual.

3) Formación basada en competencias laborales: Esta condición atañe a los procesos que permiten la generación de todas las instancias de planificación, ejecución, evaluación y sistematización de la formación para los trabajadores y capacitación para aspirantes al mercado laboral de este sector. En primer término, se ha procedido con el desarrollo de los diseños

curriculares, los materiales didácticos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos de enseñanza propuestos y a las estrategias de evaluación correspondientes. En segundo término, se han cumplimentado los requerimientos de actualización docente y tecnológica del instituto.

4) Evaluación institucional y seguimiento de egresados: La instancia de evaluación institucional está en estrecha relación con el cumplimiento efectivo de los procesos acordados.

El seguimiento de los egresados constituye un parámetro fundamental para conocer, por un lado, las repercusiones del aprendizaje (para los trabajadores en actividad) y por otro, si efectivamente han logrado insertarse en el mercado laboral (en el caso de los aspirantes a desempeñarse en el sector). Con esa finalidad han sido realizadas encuestas a los trabajadores y aspirantes egresados de los distintos cursos. Los datos que proporcionan estos instrumentos nos sirven como indicadores para mejorar las propuestas formativas, realizando las acciones correctivas y los ajustes que fueren necesarios o bien, ratificando los contenidos programáticos tal como están. Los datos arrojados por las encuestas sirven para mejorar el proceso formativo, que siempre es perfectible.

2.3 Resultados

El resultado final de todo el proceso descrito es el Manual de Calidad (2013), donde han quedado plasmados tanto los procesos como las actividades del sistema de gestión para el diseño y la prestación de los distintos cursos que ofrece el IFP.

La oferta formativa y de capacitación considerada, en dicho manual, se compone de la siguiente manera: 18 cursos destinados a trabajadores ocupados; 12 cursos para aspirantes a desempeñarse en el sector y 8 cursos de carácter mixto, como se puede apreciar en detalle en los ítems que siguen:

a) Cursos para ocupados: trabajadores insertos en el sector plástico de la industria

1. Inyección para la industria plástica
2. Extrusión para la industria plástica
3. Procesos productivos de la industria plástica
4. Equipos y Máquinas de la industria plástica
5. Materiales e Insumos de la industria plástica
6. Reciclado de los Materiales Plásticos
7. Calidad para la industria plástica
8. Seguridad, Higiene Laboral y Cuidado Ambiental
9. Mantenimiento de Maquinas y Equipos de la industria plástica

10. Electricidad Industrial para la industria plástica
11. Materiales y Equipos para la industria plástica
12. Impresión de los Materiales Plásticos 1°
13. Impresión de los Materiales Plásticos 2° nivel
14. Impresión de los Materiales Plásticos 3° nivel
15. Identificación y Ensayo de los Materiales Plásticos 1° nivel
16. Identificación y Ensayo de los Materiales Plásticos 2° nivel
17. Identificación y Ensayo de los Materiales Plásticos 3° nivel
18. Termoformado de los Materiales Plásticos

b) Cursos para aspirantes a ingresar al sector plástico de la industria

1. Inyección para la industria plástica
2. Extrusión para la industria plástica
3. Procesos productivos de la industria plástica
4. Equipos y Maquinas de la industria plástica
5. Materiales e Insumos de la industria plástica
6. Reciclado de los Materiales Plásticos
7. Calidad para la industria plástica
8. Electricidad Domiciliaria
9. Materiales y Equipos para la industria plástica
10. Seguridad, Higiene Laboral y Cuidado Ambiental
11. Impresión de los Materiales Plásticos 1°
12. Termoformado de los Materiales Plásticos

3) Cursos mixtos

1. Microemprendimientos
2. Formador de Formadores
3. Plásticos Reforzados (PRFVM)
4. Aprendiz Administrativo para la industria plástica
5. Alfabetización Informática 1° nivel
6. Alfabetización informática 2° nivel
7. Reparador de PC y Notebook
8. Serigrafía para Materiales Plásticos

En su estructura, el Manual contempla los siguientes aspectos: Antecedentes institucionales, Compromiso de implementación del Referencial y de un Sistema de Gestión de Calidad, Exclusiones, Organigrama, Gráficos del modelo del Sistema de Gestión de Calidad y de la interacción de los Procesos Operativos, Control de los procesos. Si bien todos los aspectos son importantes, nos centraremos en el último, porque es el que se encarga de constatar el cumplimiento efectivo de cada proceso ejecutado.

Cada control establece: los usuarios y los requisitos que deben cumplir, los proveedores y los requisitos que deben cumplir y por último, los registros donde quedan plasmadas las acciones.

1) Proceso: Vinculación con el contexto socio productivo

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Director Pedagógico	Determinación de los ejes estratégicos de formación. Competencias reales que deben tener los egresados del Centro para poder insertarse en el mercado laboral.	Instituciones del sector Socio-productivo, educativo y cámaras sectoriales	- Preguntas precisas sobre información que permita que los diseños curriculares sirvan para obtener las calificaciones necesarias	- Registro de vinculación - Planificación de vinculación con el contexto socio-productivo. - Planilla para el seguimiento de los resultados. - Registros de validación de diseño curricular.

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 14)

2) Proceso: Orientación Profesional

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Director Pedagógico Instructores Administración	Que los potenciales alumnos hayan recibido la información adecuada acerca de los cursos para reducir las deserciones y que los que se anoten estén interesados en terminar el curso.	Interesados en los cursos.	Tener una orientación adecuada.	- Planificación de actividades de Orientación Profesional - Ficha de inscripción - Instructivo charlas de orientación. - Registro de oferta disponible en otras IFP de la zona de influencia.

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 14)

3) Proceso: Elaboración del diseño Curricular

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Director Pedagógico - Instructores Diseño Pedagógico	Tener un diseño curricular adecuado a las necesidades de los alumnos y del sector socio-productivo del distrito	Director por Vinculación con el Contexto socio-productivo Personal administrativo por Seguimiento de los egresados	- Orientación sobre ejes estratégicos de formación - Competencias que propone el diseño a actualizar - Información sobre la aplicación de los contenidos del diseño por los egresados en el sector socio productivo	- Diseño curricular de los cursos. - Registros de validación del Diseño.

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 14)

4) Proceso: Formación

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Alumnos	-Que los profesores tengan un buen nivel de conocimientos y que los sepan transmitir -Tener disponibilidad de materiales didácticos y herramientas para el curso -Que los contenidos de los cursos sean aplicables -Tener una infraestructura adecuada para el correcto funcionamiento del curso	Director Docentes Por Elaboración de Diseño Curricular Director Docentes Administración Por Orientación Profesional	-Contenidos de la propuesta formativa	-Planificación de cursos. -Informe de alumnos aprobados -Evaluaciones -Encuesta satisfacción del curso -Informe análisis encuesta

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 15)

5) Proceso: Seguimiento de Egresados

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Director Pedagógico - Administración Gabinete Psicopedagógico	Tener la información laboral de los egresados y en que medida pudieron ser aplicados los contenidos impartidos en los cursos en el ámbito laboral	Administración Por encuesta a egresados Egresados	Preguntas precisas sobre situación laboral.	-Planificación del seguimiento de egresados. -Informe de seguimiento de egresados. -Registro de vinculación con las oficinas de empleo.

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 15)

6) Proceso: Infraestructura

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Todo el personal del CFP y alumnos	- Estructura edilicia en condiciones para las clases y actividades complementarias. - Materiales didácticos suficientes.	Director MTEySS	- Cuidado de las instalaciones. - Provisión de equipamiento y materiales didácticos. - Mantenimiento de infraestructura.	Registro de daños de infraestructura Notas de salida

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 15)

7) Proceso: Seguimiento de los resultados

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Responsable del seguimiento de resultados	Obtener la información de cada uno de los procesos básicos.	Responsables de cada proceso.	Que estén definidos los indicadores, las metas, metodología de medición y seguimiento.	Registro e informe de los resultados del proceso.

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 16)

8) Proceso: Competencia de Recursos Humanos

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Personal del CFP	Mejorar su competencia laboral	Director	Competencias y funciones definidas.	Registro de las actividades de formación Registro de competencias del personal

9) Proceso: Documentos y Registros

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Personal del CFP	- Contar con documentos aprobados y de uso autorizado. - Disponibilidad de registros cuando necesite consultarlos.	Director Responsable de Calidad	Confección y conservación de la documentación de acuerdo al procedimiento establecido.	Listado de documentos vigentes.

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 16)

10) Proceso: Reclamos y Sugerencias

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Director Pedagógico - Administración	Que los reclamos y sugerencias estén relacionados con las actividades y el personal del CFP.	Alumnos Administración Empresas, organizaciones, organismos gubernamentales, etc.	-Que las sugerencias y reclamos sean recibidas y documentadas. -Que se obtenga una respuesta.	-Libro de reclamos y sugerencias. -Registro de Seguimiento de reclamos y sugerencias

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 16)

11) Proceso: Revisiones por la dirección

USUARIOS	REQUISITOS USUARIOS	PROVEEDORES	REQUISITOS PROVEEDORES	REGISTROS
Director Pedagógico - Responsable de Calidad	Informes de actividades para la revisión.	Todo el personal del CFP	Conocer con anticipación la fecha de presentación del informe.	Informe del resultado de la revisión por la Dirección.

Fuente: Manual de Calidad UOyEP (2013: 17)

Conclusiones

A lo largo de la presente exposición hemos descripto en detalle el proceso de desarrollo e implementación de la certificación de la calidad en el IFP de la UOyEP, como requisito indispensable para cumplimentar los estándares de calidad exigidos por el MTEySS.

No podemos desconocer, como docentes, la importancia que conlleva ofrecer una formación o una capacitación de calidad, hecho que sin dudas tendrá sus repercusiones en la producción, porque modifica positivamente el desempeño de los recursos humanos y fortalece el papel de todos los que intervienen en la vinculación (sector productivo, sector académico, sector gremial, Estado).

¿Cuáles son los beneficios para cada sector? El sector productivo cuenta con mano de obra calificada; el sector académico logra canalizar su función social, generando un importante grado de apertura hacia otros sectores de la sociedad; el sector gremial garantiza a sus afiliados el derecho a la formación continua y, en consecuencia, el acceso a mejores posiciones dentro de las organizaciones; el Estado, como ente ejecutor de este tipo de políticas, ejerce una función de equilibrio entre las partes. Como muy bien sostiene Agulla (1996), el aporte estatal es fundamental para lograr que una formación no universitaria otorgue valor agregado a la fuerza laboral; en este caso, se logra establecer los requisitos de los programas de formación para el trabajo del MTEySS que fijan las pautas a cumplir las IFP, con preponderancia en la formación de los trabajadores del sector plástico.

Bibliografía

1. **AGULLA**, Juan Carlos (1996): *La capacitación ocupacional en las políticas de empleo*. Academia Nacional de Educación, Buenos Aires.
2. **MINISTERIO DE TRABAJO**, Empleo y Seguridad Social/ Instituto Argentino de Normalización y Certificación (2005): *Instituciones de Formación Profesional. Requisitos de Gestión de la Calidad*. Disponible en: <http://www.oit.org.ar/portal/programa-cea/images/stories/documentos/166-referencial-ifp-final-2005-11-24-pdf.pdf>
3. **PÉREZ LINDO**, Augusto. (1999): *Políticas del conocimiento, educación superior y desarrollo*. Editorial Biblos, Buenos Aires.
4. **UNIÓN OBREROS Y EMPLEADOS PLÁSTICOS** (2013): *Manual de calidad*. Documento interno.

