



PAQUETES PARA ENTRENAMIENTO

CUADERNO DE ACTIVIDADES

Supervisor de Primera Línea

Módulo: Gestionar operación del área de trabajo

PFTSPL-05-01/V.1[PE01-M09/V.1]-2016

Una iniciativa de:



Con la asesoría experta de:

Innovum | FCH
FUNDACIÓN CHILE

Equipo Consejo Minero

Joaquín Villarino H., Presidente Ejecutivo
Carlos Urenda A., Gerente General
Christian Schnettler R., Gerente del Consejo de Competencias Mineras
José Tomás Morel L., Gerente de Estudios
María Cecilia Valdés V., Gerente de Comunicaciones
Sofía Moreno C., Gerente de Comisiones y Asuntos Internacionales
Christel Lindhorst F., Jefe de Proyectos

Equipo Innovum Fundación Chile

Hernán Araneda D., Gerente
Diego Richard M., Director Programa Fuerza Laboral Minera
Rafael Pizarro G., Director de Proyectos
Eduardo Soto S., Consultor Senior
Ignacio Riffo C., Consultor Senior
Álvaro Aguilar H., Consultor de Proyectos

Consejo Minero
Dirección: Apoquindo 3500, Piso 7, Las Condes, Santiago.
Teléfono: (562) 2347 2200
www.ccm.cl

Propiedad del Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero:

Este material ha sido realizado por el Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile - Innovum, con la colaboración técnica de la Universidad Adolfo Ibáñez, para el Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero - del cual pasa a ser propiedad -.

Este material está disponible para instituciones que imparten formación en el ámbito minero en Chile, a las que se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos de este material para fines de formación, citando siempre al Consejo de Competencias Mineras del Consejo Minero y pudiendo incluso adaptarlo para satisfacer los requerimientos de los participantes. Se prohíbe la reproducción o adaptación con fines comerciales.

El uso del género masculino en esta publicación no constituye discriminación; tiene el sólo propósito de aligerar el texto cuando la redacción así lo exige.

**TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS
QUEDA AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN CITANDO
LA FUENTE.**

© Anglo American Chile Ltda., Anglo American Sur S.A., Antofagasta Minerals S.A., Asociación de Industriales de Antofagasta (AIA), Asociación Gremial de Proveedores Industriales de la Minería (Aprimin), BHP Chile Inc., Compañía Contractual Minera Candelaria., Compañía Minera Cerro Colorado Limitada., Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi SCM., Consejo Minero de Chile A.G., Corporación Nacional del Cobre de Chile, CODELCO CHILE., Finning Chile S.A., Glencore Chile SA., Kinross Minera Chile Ltda., Komatsu Chile S.A., Minera Escondida Limitada., Minera Freeport-McMoRan South America Ltda., Minera Spence S.A., Sierra Gorda SCM., Sociedad Contractual Minera El Abra., Teck Resources Chile Limitada.; 2016.

Índice

Página

1	DESCRIPCIÓN DEL CUADERNO DE ACTIVIDADES	5
2	MÓDULO: GESTIONAR OPERACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	6
2.1	Actividad N°1: Estrategia- Planificación del turno	6
2.2	Actividad N°2: Diagrama de flujo	10
2.3	Actividad N°3: Creación de estándares operacionales	14
2.4	Actividad N°4: Creación de un checklist	17
2.5	Actividad N°5: Creación de indicadores de gestión de procesos	20
2.6	Actividad N°6: Diseño de la coordinación de un diálogo de desempeño	23

1. DESCRIPCIÓN DEL CUADERNO DE ACTIVIDADES

Durante el desarrollo del módulo para el **Supervisor de Primera Línea** se proponen un conjunto sistemático de actividades reflexivas, formativas y prácticas, basadas en competencias, que el participante deberá resolver.

El cuaderno de actividades es el documento que se utilizará para ir realizando ejercicios y actividades y tiene como finalidad apoyar el proceso de aprendizaje. Permitirá además, preparar al participante para la evaluación final, ya que contribuirá a reafirmar sus avances y solucionar las dificultades que puedan surgir a lo largo del programa.

El cuaderno constituye también un valioso registro del trabajo y la puesta en práctica realizada por el participante y para esto, cuenta con un espacio al final de cada actividad, para que el instructor consigne esto a través de su firma y alguna observación.

Una vez completado el cuaderno, pasa a constituirse en un **portafolio de evidencias**, que permitirá al participante evidenciar los logros alcanzados a lo largo del programa y demostrar lo que ha sido capaz de realizar.

2. GESTIONAR LA OPERACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.

2.1 Actividad N°1: Estrategia - Planificación del turno

INTRODUCCIÓN	Esta actividad consiste en que el supervisor deberá evaluar su conocimiento respecto de la estrategia de su compañía y la forma en la cual ejecuta sus actividades orientado a esta.
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> Planificar actividades y planes de trabajo para su turno. Entender el impacto de la ausencia o mala calidad de la información en sus decisiones (orientado hacia la estrategia de su compañía).
OBJETIVO EJERCICIO	El supervisor adquirirá conocimientos de estrategia y comprenderá cómo ésta se relaciona con sus quehaceres diarios.
MATERIALES Y RECURSOS	Para la realización de esta actividad, es requerido el libro de actividades, lápiz y una pizarra para que los alumnos puedan presentar su trabajo para responder.
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	50 min.
SEGURIDAD	Fijar los grupos de trabajo, identificando las salidas de emergencia, con la precaución de no generar entropía ante la evacuación de la sala en una situación de emergencia.

En la sesión presencial

Inicio:

Para comenzar el docente/instructor deberá repasar los conceptos claves de la planificación y la variabilidad en la práctica producto de contingencias operativas, fallas de equipos, falta de información, etc. Por otra parte, será sumamente importante reflexionar sobre la seguridad y el cumplimiento de las metas.

“Ninguna meta productiva o contingencia operacional justificará **jamás** la exposición a riesgo incontrolados y/o la realización de actividades sin un procedimiento que permita identificar los diferentes riesgos”.

Se formarán grupos de 2 – 3 personas y se le pedirá a cada supervisor responder las siguientes preguntas:

Pregunta	%	Respuesta
¿De toda la información que recibe a inicio de turno , cuál es realmente necesaria para comenzar el turno?		
¿Es posible postergar u omitir alguna información para comenzar el turno? (entendiendo que ninguna actividad asociada a seguridad puede ser eliminada)		
Pensando en sus funciones y decisiones durante el turno ¿Son coherentes con la estrategia de la compañía?		
¿Recibe feedback del área de planificación sobre el cumplimiento del plan y la estrategia? ¿cree usted que es importante?		
¿De qué forma el software de gestión con el que usted trabaja, le ayuda a tomar decisiones orientadas a la estrategia de la compañía durante el turno?		
Promedio		
¿Qué información cree usted le podría permitir un mejor desempeño del turno ?		

NOTA: Durante el transcurso de la actividad el docente deberá ir apoyando a los grupos respecto de los puntos a evaluar y la forma en la cual medirá el desempeño del estándar.

Cierre:

Cada grupo deberá exponer sus conclusiones respecto a las respuestas de las preguntas y el cumplimiento actual de informaciones obtenidas. Después de una discusión grupal, el docente da su feedback a cada grupo y entre los grupos. El docente deberá establecer las conclusiones generales de la actividad.

Siendo estas:

1. Alineación de la estrategia en todos los niveles.
2. Calidad y cantidad de la información para iniciar un turno.
3. Tecnologías de la información.

Actividad sugerida para el lugar de trabajo

Investigar e identificar para los diferentes procesos relacionados con el turno (Mantenimiento, Planificación Corto Plazo, Suministros, Recursos Humanos, etc.) si las decisiones operativas se realizan y planifican en función de la estrategia de la compañía.

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		

2.2 Actividad N°2: Diagrama de flujo

INTRODUCCIÓN	En esta actividad el supervisor deberá desarrollar un diagrama de flujo del turno (asociado a su área de gestión) identificando las diferentes fuentes de información. Además los horarios de recepción y emisión de información por parte de los participantes, con el objetivo de visualizar en el diagrama de flujo, el real aporte de valor, o no, de la información, en el desempeño del turno.
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> Planificar actividades y planes de trabajo para su turno
OBJETIVO EJERCICIO	El supervisor adquirirá una mirada más estratégica de sus actividades al simplificarlas a un diagrama de flujo y podrá determinar qué actividades e información "realmente" aporta valor a su proceso.
MATERIALES Y RECURSOS	Para la realización de esta actividad, es requerido el libro de actividades, lápiz y una pizarra para que los alumnos puedan presentar su trabajo para responder.
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	90 min
SEGURIDAD	Fijar los grupos de trabajo, identificando las salidas de emergencia, con la precaución de no generar entropía ante la evacuación de la sala en una situación de emergencia.

En la sesión presencial

Inicio:

Para comenzar la presente actividad, el docente/instructor, comentará y recordará los aspectos más relevantes relativos a los diagramas de flujos. Se formarán grupos de 2 - 3 personas y el docente presentará un ejemplo aplicado de diagrama de flujo, proyectándolo en un telón.

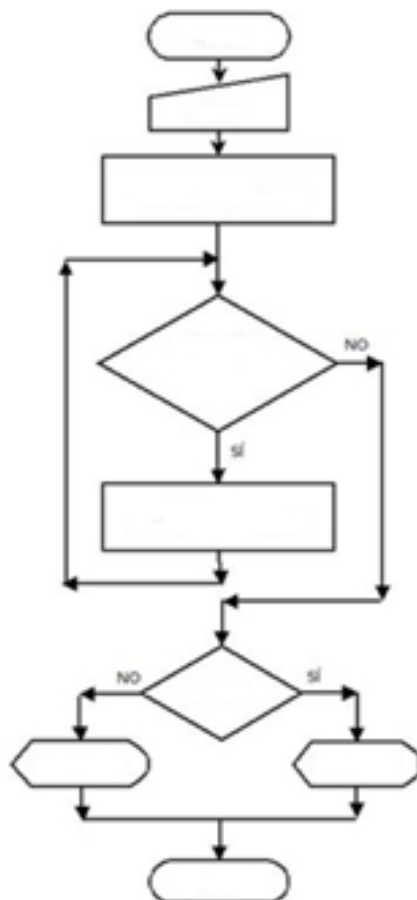
Es sumamente relevante que el docente/instructor destaque la importancia de modelar un proceso mediante diagramas de flujos, ya que permite simplificar el entendimiento de un proceso y determinar qué actividades aportan valor. Por otra parte, deberá recalcar el concepto de cliente y proveedor de un proceso, para efectos de visualizar, desde una planificación central, la ejecución de actividades para cumplir con el plan.

En el primer paso, cada grupo diseñará un diagrama de flujo del turno con un nivel de detalle acorde a los principales procesos.

En el siguiente paso, se deberán detallar las diferentes fuentes de información que emiten y reciben durante sus turnos (horario, tipo de información, ¿De quién? ¿A quién?. Estos datos se incorporan al diagrama de flujo, facilitando la identificación de los horarios de saturación de información que tienen los supervisores durante sus turnos.

Recursos Didácticos:

Proceso de información	Hora inicio	Hora Fin	Información nueva al turno	¿De quién?	¿A quién?
Recepción de información			<ul style="list-style-type: none"> • • • • • • 		
Entrega de información			<ul style="list-style-type: none"> • • • • • • 		



Cierre:

Cada grupo deberá exponer su diagrama de flujo y su planilla con los horarios de traspasos de información. Se discuten los resultados. El docente proporciona su feedback a cada grupo, y facilita la retroalimentación entre los equipos. Además, deberá llevar la discusión a ¿Qué actividades o procesos aportan realmente valor al turno (desde el punto de vista de la información)? ¿Es posible prescindir de alguna información y/o actividad? El docente terminará la sesión con las conclusiones generales de la actividad. Siendo estas:

1. Concepto de cliente y proveedor de un proceso.
2. Simplificación de procesos mediante la aplicación de diagramas de flujo.
3. Asignación de responsabilidades en función de los requerimientos de cada cliente.
4. Cuándo aplicarlo y en que contexto.

Actividad sugerida para el lugar de trabajo

Evaluar en detalle los posibles impactos de eliminar alguna actividad y/o flujo de información en su turno en función de la discusión de la actividad presencial.

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		

2.3 Actividad N°3: Creación de Estándares Operacionales

INTRODUCCIÓN	El objetivo de esta actividad es la generación de 2 estándares operacionales vinculados con el área en la cual se desempeña el supervisor.
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> Asignar las responsabilidades y trabajos al personal (propios y contratistas) según requerimientos de la empresa.
OBJETIVO EJERCICIO	El supervisor adquirirá conocimiento de estándares operacionales y su diseño para aplicarlo en sus quehaceres diarios.
MATERIALES Y RECURSOS	Para la realización de esta actividad, es requerido el libro de actividades, lápiz y una pizarra para que los alumnos puedan presentar su trabajo para responder.
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	50 min.
SEGURIDAD	Fijar los grupos de trabajo, identificando las salidas de emergencia, con la precaución de no generar entropía ante la evacuación de la sala en una situación de emergencia.

En la sesión presencial

Inicio:

Para comenzar el docente/instructor comentará y recordará los aspectos más relevantes relativos a “estándares operacionales”. Se formarán grupos de 2 – 3 personas.

El docente presentará la tarea de la definición de un estándar operacional, proyectándola en un telón, solicitando que la actividad sea orientada a su quehacer diario y que, por supuesto, dicha actividad no se encuentre ya estandarizada.

Finalmente, cada grupo discutirá y desarrollará su estándar en un tiempo no superior a los 30 minutos.

NOTA: Durante el transcurso de la actividad el docente deberá ir apoyando a los grupos respecto de los puntos a evaluar y la forma en la cual medirá el desempeño del estándar.

Recurso didáctico

Título:		
Explicación breve del estándar		
Objetivos	Responsable	Valor Objetivo
Descripción del Estándar Operativo		

Cierre:

Se pedirá a los participantes que expongan sus respuestas, las que se comentarán en plenario, haciendo énfasis en los aspectos relevantes del contenido. El docente realizará preguntas enfocadas a:

- Factibilidad de la aplicación del estándar
- ¿Es posible medirlo?
- El valor objetivo definido ¿a qué obedece?
- De forma muy simple solicitar una estimación de cuál sería el beneficio esperado de estandarizar la práctica.

Actividad sugerida para el trabajo

En función de las métricas y valor objetivo del estándar, el supervisor deberá justificar los valores mediante análisis estadísticos (por lo anterior es importante que el docente evalúe la factibilidad de medir el estándar). Se debe implementar el estándar y registrar los resultados durante 4 semanas. En un máximo de 3 diapositivas, se resume los resultados y fotos del lugar donde se aplicó el estándar para la autoevaluación y para presentársela a la jefatura.

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		

2.4 Actividad N°4: Creación de un checklist

INTRODUCCIÓN	En esta actividad se generará de un checklist asociado al estándar definido por el supervisor en la actividad número 2 del presente documento.
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar los recursos e insumos de su turno.
OBJETIVO EJERCICIO	El supervisor adquirirá conocimientos de la creación de checklist de procesos, que le permitirán aplicarlos a sus quehaceres diarios y entregar el feedback para corregir desviaciones.
MATERIALES Y RECURSOS	Para la realización de esta actividad, es requerido el libro de actividades, lápiz y una pizarra para que los alumnos puedan presentar su trabajo para responder.
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	80 min
SEGURIDAD	Dado que es una actividad en sala de clases, es necesario definir las salidas de emergencias y zonas de seguridad de las instalaciones

En la sesión presencial

Inicio:

Para comenzar la presente experiencia, el docente/instructor, comentará y recordará los aspectos más relevantes de los procesos de estandarización. Se despliega un ejemplo por parte del docente. En grupos de 2 – 3 personas se elaborará un checklist del estándar propuesto por el supervisor en la actividad número 2 de este documento. Durante el transcurso de la actividad, el docente deberá ir apoyando a los grupos respecto de los puntos a evaluar y la forma en la cual medirá el desempeño del estándar.

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		

2.5 Actividad N°5: Creación de indicadores de gestión de procesos

INTRODUCCIÓN	El objetivo de esta actividad es la generación de los distintos indicadores, de los diferentes niveles del área en la cual el supervisor se desempeña. De esta forma se buscará evaluar los conocimientos adquiridos y que sirva como un ejercicio práctico para el área de trabajo del supervisor.
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> El supervisor adquirirá conocimientos prácticos de la elaboración de indicadores de procesos, su importancia para mejorar el desempeño de una actividad y la importancia de conectar los indicadores para asegurar el seguimiento de la organización
OBJETIVO EJERCICIO	Para la realización de esta actividad, es requerido el libro de actividades, lápiz y una pizarra para que los alumnos puedan presentar su trabajo para responder.
MATERIALES Y RECURSOS	Video disponible: https://www.youtube.com/watch?v=EoGf5vgy1EM
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	80 min.
SEGURIDAD	Dado que es una actividad en sala de clases, es necesario definir las salidas de emergencias y zonas de seguridad de las instalaciones

En la sesión presencial

Inicio:

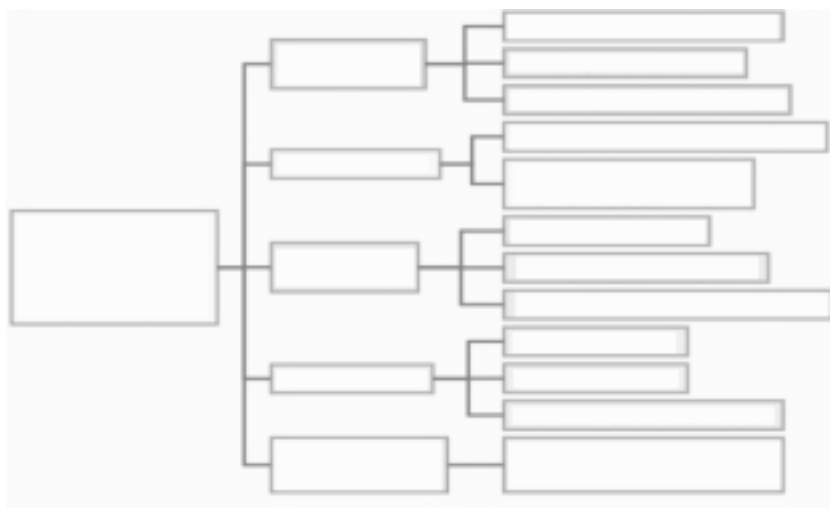
Para comenzar la presente experiencia, el docente/instructor, comentará y recordará los aspectos más relevantes de indicadores de gestión.

Desplegará un ejemplo que sintetice las palabras claves e ideas fuerza de aprendizaje.

En grupos de 2 – 3 personas elaborarán los KPI's de su proceso por nivel (enfocarse exclusivamente en su área de trabajo) y detallarán cuáles deberían ser los estándares asociados para evaluar el cumplimiento de estos, utilizando el recurso didáctico presentado.

NOTA: Durante el transcurso de la actividad el docente deberá ir apoyando a los grupos respecto de la causalidad de los indicadores entre sí y la factibilidad de poder medir los indicadores propuestos.

Recurso didáctico:



Cierre:

1. Cada grupo presenta su diagrama de indicadores, explicando detalladamente la causalidad entre ellos, el nivel jerárquico al que corresponden y cómo los va a medir.
2. Feedback del docente a cada grupo y trabajo en clases para mejorar los indicadores, de manera de facilitar la puesta en marcha en el área de los supervisores.
 - a. Causalidad entre los indicadores de los distintos niveles jerárquicos.
 - b. Factibilidad de medición de los indicadores
 - c. Coherencia con la estrategia ¿Estamos midiendo lo correcto? ¿Los indicadores reflejan nuestros objetivos?

Actividad sugerida para el trabajo

En función del feedback del docente y del curso, el supervisor deberá aplicar la actividad en el puesto de trabajo.

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		

2.6 Actividad N°6: Diseño de la coordinación de un diálogo de desempeño

INTRODUCCIÓN	En la presente actividad se elaborará un diálogo de desempeño para el área del supervisor, incluyendo todos los requerimientos de la coordinación del área como la periodicidad, agenda, responsables, estándares a controlar y valores objetivos.
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la gestión de indicadores claves con sus clientes y proveedores internos según los requerimientos de su empresa.
OBJETIVO EJERCICIO	El supervisor será capaz de establecer una agenda de reunión, que permita evaluar el desempeño del proceso y por sobretodo que permita hacer las gestiones para corregir desviaciones.
MATERIALES Y RECURSOS	Para la realización de esta actividad, es requerido el libro de actividades, lápiz y una pizarra para que los alumnos puedan presentar su trabajo para responder.
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	50 min.
SEGURIDAD	Dado que es una actividad en sala de clases, es necesario definir las salidas de emergencias y zonas de seguridad de las instalaciones.

En la sesión presencial

Inicio:

Para comenzar la presente actividad, el docente/instructor, comentará y recordará los aspectos más relevantes del diseño de diálogos de desempeño y mostrará la estructura tipo. Se forman grupos de 2 - 3 personas y se presentará un ejemplo por parte del relator. Cada grupo elaborará los diferentes diálogos de desempeño en función de su línea directa de jerarquía, estableciendo los contenidos, frecuencias, métricas. etc. (se sugiere desarrollar 3 diálogos de desempeño).

Recursos didácticos:

Dialogo de desempeño		Hora Inicio :
Objetivos		
AGENDA <ol style="list-style-type: none"> Reflexión de Seguridad (5 minutos) --- --- --- Conclusiones y compromisos(5 minutos) 	PARTICIPANTES <ol style="list-style-type: none"> ---- ---- Usted 	
	INPUT	
	<ol style="list-style-type: none"> ---- ---- 	
	RESULTADOS	
	<ol style="list-style-type: none"> ----- ----- 	

Cierre:

Cada grupo expondrá su propuesta de diálogo de desempeño recibiendo feedback de la audiencia y del docente.

- Coordinación entre los niveles jerárquicos para evaluar desempeño.
- Asignación de responsabilidades de compromisos.
- Práctica de estándar mundial.

Además se discute con la audiencia las consecuencias posibles para los casos que no se cumple con uno o varios de los requerimientos: ¿Qué debería o puede hacer el supervisor en caso que no se cumpla con la frecuencia, la participación o el cumplimiento de los compromisos?

- Evaluación de los participantes.
- Castigo individual por falta de cumplimiento.
- Castigo grupal por falta de cumplimiento.

Es importante que se registre el cumplimiento de los requerimientos después de cada diálogo de desempeño.

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		



Consejo Minero
Dirección: Apoquindo 3500, Piso 7, Las Condes, Santiago.
Teléfono: (562) 2347 2200
www.ccm.cl

SOCIOS CCM



Una iniciativa de:

Con la asesoría experta de:

