



## 1. Identificación del Proyecto de Desarrollo

Código  
Reservado Sec. Planeamiento

Denominación

### **Sistema de Calidad en Secciones Administrativas de la FCE**

## 2. Brecha que intenta resolver

Este proyecto responde a OE I. 3.1

A partir de un simple relevamiento sobre las acciones relacionadas a la gestión administrativa y de servicios brindadas por la FCE, se han detectado una serie de dificultades que traban la posibilidad de alcanzar mejoras en cuanto a la eficiencia y eficacia de las mismas. En definitiva, a la Calidad entendida como: *el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes* (Deming,E.)

Algunos de los problemas puntuales detectados están relacionados con

- Las dificultades ocasionadas en las secciones de **Mesa de entrada y Despacho** relacionadas a actividades específicas que deben realizar, como ser diversos trámites , gestiones institucionales , expedientes, resoluciones, etc.
- La falta de conocimientos por parte de los actores involucrados sobre ciertos procesos administrativos y a su vez sobre procedimientos relacionados,
- El desconocimiento sobre acciones que llevan a lograr mejoras o innovaciones en la calidad de la gestión administrativa y de los servicios que brinda la FCE.

A ello se le suma que *tradicionalmente* se viene trabajando en áreas o puestos aislados lo que no permite -a priori -encontrar soluciones integrales a la falta de eficiencia, a la necesidad de controles más eficaces, entre otras cuestiones.

Es por ello que se ha evidenciado la necesidad de implementar un sistema de mejoramiento de la calidad en los procesos y procedimientos que dependen de las secciones de Mesa de entradas y Despacho de la FCE, cuyos resultados podrán extenderse y compartirse no solo en otras dependencias de la FCE sino además con otras unidades académicas de la UNL

## 3. Descripción del Proyecto

El Proyecto considera como antecedentes: a) el Programa de Reforma y Modernización Administrativa que viene implementando la UNL desde hace ya varios años; y b) la experiencia de los responsables de las Secretarías de Ciencia y técnica y de la Coordinación académica, quienes junto a un equipo de la FCE, realizaron certificaciones de calidad según las normas ISO y diferentes acciones en otros organismos públicos, buscando mejorar la eficacia y eficiencias de los diferentes procesos. También para este proyecto se toman en cuenta los documentos emitidos por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

A partir de dichos antecedentes, y dado que el EFQM es un Modelo de Calidad basado en la autoevaluación, su implementación permitirá a la Institución realizar una revisión y reestructuración tanto de sus procesos como de sus procedimientos con miras a una mejora continua en la gestión de la FCE.

Esta acción parte de convocar a un grupo de especialistas en la materia y en sensibilizar al personal involucrado con el propósito de diseñar conjuntamente mapas de procesos y manuales de

procedimientos que otorguen la confianza adecuada en cuanto al cumplimiento de ciertos requisitos de calidad exigidos por la Institución. El compromiso y la participación de todas las personas se estima irá generando un cambio cultural orientado a la búsqueda de calidad en todas las áreas involucradas. Cabe aclarar que en éste marco se define a los Procesos como *una secuencia de tareas o actividades que tienen como resultado producir un determinado resultado a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de ciertos recursos* y a los Procedimientos en *cómo deben realizarse específicamente las tareas que integran un Proceso*.

Para poder verificar la correlación entre los procedimientos diseñados y su ejecución es importante crear documentos que señalen quienes son los responsables de las tareas, cuando deben llevarse a cabo y que materiales y/o equipos deben usarse, para ello el proyecto contempla el diseño de mapas de procesos y manuales de procedimientos.

Para el desarrollo del Proyecto, se pretende incorporar tecnologías que permitan obtener el máximo rendimiento tanto a la hora de diseñar como de implementar las acciones previstas. La posibilidad de encontrar y seguir el rastro – trazabilidad- de los procedimientos realizados a través de soportes informáticos permitiría detectar donde y porqué se han producido fallos para así poder corregirlos y ajustarlos en pos de una mejora y/o innovación.

#### **4. Propósito**

La finalidad del Proyecto consiste en implementar el Sistema de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) en los procesos y procedimientos administrativos en las **secciones de Mesa de Entradas y Despacho** de la FCE, con el fin de buscar permanentemente la mejora las actividades realizadas y proponer innovaciones para que la gestión administrativa en la FCE sea más eficiente y eficaz. A su vez se pretende que los resultados logrados puedan extenderse y compartirse con otras unidades académicas de la UNL.

#### **5. Resultados**

- Sensibilización del personal administrativo de la FCE para la mejora de la calidad del servicio prestado.
- Creación de Manuales de Procedimiento para cada proceso identificado de las secciones de Despacho y Mesa de entradas.

#### **6. Acciones**

- Conformar el equipo de expertos en calidad
- Sensibilizar al personal administrativo de la FCE a partir de Talleres, Conferencias entre otras para concientizar la mejora de la calidad del servicio prestado.
- Identificar y Describir los procesos de las secciones de Despacho y Mesa de Entradas.
- Crear Manuales de Procedimiento para cada proceso identificado de las secciones de Despacho y Mesa de entradas.

#### **7. Metas**

- Personal concientizado para la mejora de los procesos administrativos.
- Manual de Procedimientos para Despacho.
- Manual de Procedimientos para Mesa de Entrada.