

A. PROYECTO:

Mejora de procesos administrativos de la Junta de Clasificación de Nivel Inicial y Primario del Ministerio de Educación.

B AUTOR: FERNANDO ARIEL FLORES

C. RESUMEN: Un **proceso** es un conjunto de actividades interrelacionadas que emplean recursos para dar resultados definidos, en apoyo a los objetivos de la organización.

En un proceso se puede identificar:

- ▣ Responsables.
- ▣ Los límites del proceso.
- ▣ Las interacciones con otros procesos y actores involucrados o unidades organizativas.
- ▣ Objetivos y recursos involucrados.
- ▣ Tiempos.

Mientras tanto una **actividad** describe un hacer real

Se encuentra asociada a una unidad organizativa en la que ocurre, e incluye un cierto número de características a saber:

- ▣ Un insumo o insumos desencadenantes del hacer.
- ▣ Un resultado o resultados.
- ▣ Un cliente o destinatario del resultado de la actividad.

La **mejora de procesos** es una metodología que permite a una organización a realizar avances en sus procesos.

Es importante gestionar los procesos de la Junta de Clasificación y de las unidades organizativas involucradas **porque** facilitaría hacer foco en el destinatario de los resultados, sea interno o externo al Ministerio de Educación, generaría conciencia de por qué se realiza y para qué se realiza y ayudaría a optimizar el uso de los recursos.

Es necesario centrarnos en la gestión por procesos **para:** cambiar, crecer y aspirar a un mejor futuro.

La gestión de mejoras de procesos permite administrar las actividades a los fines de lograr altos niveles de desempeño. De esta manera se llevarán a cabo las actividades necesarias, dejando de lado las inapropiadas. Además permitiría a sus ejecutores ser proactivos, al permitirles poder contar con información precisa en la toma de decisiones.

Centrarnos en esta filosofía de trabajo, implica dejar de pensar en una estructura organizacional jerárquica y empezar a concentrarnos en los procesos que controlan las interacciones con el docente. De no ser así, estaríamos en presencia de la suboptimización del flujo de trabajo, producto de la combinación de procesos que ocurren horizontalmente con una estructura jerárquica vertical. Como consecuencia no hay responsables, ni calidad por los resultados que se generan. Ello trae aparejado la fragmentación del trabajo, sin poder

divisar la totalidad del proceso del servicio final y la generación de silos o pequeños imperios de información.

Centrarnos en esta filosofía de trabajo nos permitiría iniciar la mejora de los procesos, identificando las actividades que son inadecuadas, y lograr la coordinación de las áreas involucradas para el logro de los objetivos. De lo contrario, continuaremos conviviendo con métodos de trabajo obsoletos, que generan resultados con errores y abrumados de burocracia, sin tener en cuenta los requerimientos del destinatario final de toda la estructura que conforma el Ministerio de Educación, el docente.

D. DELIMITACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA A ABORDAR:

A mediados de 2004 comencé a estudiar las actividades de la Junta de Clasificación de Nivel Inicial y Primario.

Dentro de la organización el **objeto de estudio** fueron los procesos involucrados en brindar resultados a los docentes.

Determiné sus procesos y de igual manera, identifiqué otros actores cuyas actividades están directamente involucradas con la antes mencionada organización.

El **objetivo del PROYECTO** es mejorar los resultados de la Junta de Clasificación, así como al resto de las organizaciones intervinientes.

Esto inevitablemente repercutirá en la optimización de los recursos más valiosos que posee el Gobierno de la Provincia de Córdoba: tiempo y dinero.

El principal problema ante el análisis efectuado es la convivencia de métodos de trabajo inadecuados.

Los métodos de trabajo con los que se han convivido en la Junta de Clasificación durante años deben reestructurarse, y no automatizarse con el empleo de la tecnología de la información. Puesto que la automatización de procesos inadecuados, no sólo garantiza que todas las veces un trabajo se realice mal, sino que se haga sin la calidad requerida.

Calidad requerida significa realizar el trabajo apropiado todas las veces, atendiendo los requerimientos de los destinatarios de los resultados,

Entonces es lícito preguntar: “¿cómo es posible que las dependencias del Ministerio de Educación funcionen?”

Es posible por el seguimiento de métodos de trabajo de antaño, surgidos de la estela de una vieja visión que algún funcionario tuvo, y que permitió crear la estructura organizativa; y que ahora funciona por inercia.

También es posible que funcione mediante la dirección por acontecimientos, a raíz del privilegio de brindar un servicio monopolizado. La consecuencia de ello es no poder ver en perspectiva las actividades diarias, a los efectos de plantear mejoras.

Una persona o un equipo, necesita dar sentido a lo que hace, y tener claro “el por qué” y el “para qué” de los actos de sus actividades diarias.

Empero, no hace exclusivamente a la Junta de Clasificación, ya que lo podemos trasladar a cualquier ámbito organizacional o incluso al Ministerio o Ministerios en su conjunto.

Tenemos que dejar de ser meros observadores de la vida laboral y ser autocríticos de nuestros actos.

El único lugar donde mejorar viene antes de trabajar es en el diccionario.

E. OBJETIVOS:

Mejorar los resultados de las áreas involucradas en los procesos de la Junta de Clasificación.

Optimizar el uso de los recursos disponibles.

Reducir los plazos de entrega de resultados.

Satisfacer los requerimientos de los destinatarios de los resultados.

METAS:

Comprender el alcance de los procesos.

Establecer alternativas de mejoras.

F. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS Y CRONOGRAMA:

- 1) RELEVAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA JUNTA DE CLASIFICACIÓN, ASI COMO DE OTROS ACTORES INVOLUCRADOS QUE HACEN A LA ANTES MENCIONADA UNIDAD ORGANIZATIVA.
- 2) ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO Y ELABORACIÓN DE ALTERNATIVAS DE MEJORAS.
- 3) CAPACITACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE CONCEPTOS IMPARTIDOS.
- 4) CONSTITUCIÓN DE EQUIPOS.
- 5) SIMULACIÓN DE PROCESOS MEJORADOS.
- 6) PLAN DE ACCIÓN.
- 7) CREACIÓN DEL LEGAJOS DOCENTE ELECTRÓNICO
- 8) UNIFICACIÓN DE BASES DE DATOS:
- 9) RESOLUCIÓN DE TRÁMITES DESDE LA INTERNET:

El plazo de la ejecución del proyecto, que incluye el conjunto de actividades detalladas, es de dos (2) años.

G. RESULTADOS ESPERADOS:

ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS
1- RELEVAMIENTO DE LOS PROCESOS	Documentación de los procesos.
2- ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE MEJORAS	Identificar las actividades y sus características. Visualizar los errores cómo ocurren y la manera de evitarlos. Identificar oportunidades de mejora. Eliminar recursos mal empleados.
3- CAPACITACIÓN	Creación de un ambiente favorable de trabajo. Asignación de roles y funciones. Libertad a partir de la identificación de límites. Unificar criterios de acción.
4- CONSITUCIÓN DE EQUIPOS	Coordinación en el actuar. Manejo efectivo de las interrelaciones.
5- SIMULACIÓN DE PROCESOS	Cotejar lo planeado y lo ejecutado. Realizar correcciones. Prevención de errores.
6- PLAN DE ACCIÓN	Coordinación de las unidades organizativas involucradas. Optimiza el uso de los recursos disponibles.
7- CREACIÓN DEL LEGAJO ELECTRÓNICO	Descongestionamiento de las dependencias del Ministerio. Agilidad en la consulta. Reducción de tiempos. Mejora la gestión.
8- UNIFICACIÓN DE BASES DE DATOS	Eliminar la duplicación de información.
9- RESOLUCIÓN DE TRÁMITES DESDE LA INTERNET	Descongestionamiento de las dependencias del Ministerio. Reducción de tiempos Agilidad en la consulta. Rapidez de repuesta. Mejoramiento del servicio prestado. Mayor satisfacción por los resultados entregados. Rapidez para administrar sugerencias y reclamos de los docentes.

	<p>Menor burocracia administrativa.</p> <p>Facilita la medición de los resultados entregados.</p> <p>Resolver problemas e identificar oportunidades de mejora.</p>
--	--

H. MÉTODOS Y TÉCNICAS:

La metodología a emplear consiste en relevar los procesos existentes, documentar los procesos, comprender y analizarlos; identificar mejoras, definir las modificaciones y planificar la implementación de las mejoras.

Posteriormente, ejecutar el plan y evaluar su ejecución. Y a partir de allí, sentar las bases para mejorar continuamente.

Todo este proceso debe estar bajo el paraguas permanente de la comunicación y retroalimentación permanente.

Las técnicas están integradas por la observación en campo, entrevistas con los ejecutores involucrados, diagramas de flujos como herramienta grafica y periódicos.

I. RECURSOS DISPONIBLES Y NECESARIOS:

Lo interesante de la ejecución de este proyecto, es que el Gobierno de la Provincia de Córdoba no debe realizar grandes desembolsos de dinero. Debido a que cuenta con la instalación de la red informática y personal para realizar desarrollo de sistemas, así como para actividades operativas y de planeación.

El gasto se centralizaría en la asignación de siete (7) estaciones de trabajo, una impresora para gran caudal de copias y por último la redistribución del personal en un edificio con mejores prestaciones que el actual.

La clave de su ejecución es la planificación y la comunicación.

J. BIBLIOGRAFÍA:

Servucción.

Mejoramiento de los procesos de la empresa.

Marketing de servicios profesionales.

Reingeniería.