

ENFOQUE POR PROCESOS APLICADO A UNA SECRETARIA¹

Hillebrand Paola²; Gimenez Yessica³; Valle Carina Elizabeth⁴; Puentes María de los Ángeles⁵; Clauser Nicolas⁶

¹Trabajo Práctico, Sistema Gestión y Control de la Calidad de la Carrera de Ingeniería Industrial

² Integrante del proyecto, Alumno investigador, paolahillebrand00@gmail.com

³ Integrante del proyecto, Alumno investigador, Gimenezyessica@gmail.com

⁴ Integrante del proyecto, Alumno investigador, vallecarina2012@gmail.com

⁵ Profesor Titular, Ingeniera Mecánica, mariangelpuente@gmail.com

⁶ Ayudante de Primera, Ingeniero Industrial, nicolasclausser@gmail.com

Resumen

Cotidianamente, un significativo número de conocimientos e investigaciones se generan en el ámbito de la unidad académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Misiones sin un destino claramente definido, por lo cual, el presente artículo pretende difundir el resultado de un trabajo práctico de la asignatura Sistema Gestión y Control de la Calidad de la Carrera de Ingeniería Industrial. Es importante destacar, el aporte que significa para la Secretaría de Ciencia y Técnica y proponiendo la identificación de los procesos principales, así como el diseño de un diagrama de flujo que pretende constituirse en una guía para un mejor entendimiento por parte de los usuarios de los servicios de la Secretaria de los distintos tipos de proyectos de I+D+i que se pueden desarrollar.

Metodología

La primera etapa fue la de reconocimiento, con el fin de familiarizarse con cada operación, analizando el flujo de los procesos con el propósito de identificar y determinar sus virtudes y defectos.

Se procedió a la realización de entrevistas a fin de conocer a fondo los procesos que se desarrollan en la Secretaría, y que fueron acompañadas con información y aclaraciones a todos los miembros de la misma acerca de principios de gestión de la calidad factibles de ser aplicados, para facilitar la comprensión de estos conceptos y de esta manera establecer una dinámica entre estudiantes e integrantes de la dependencia, para favorecer la retroalimentación de información.

Se prosiguió con la revisión documental existente sobre los procesos que se ejecutan en la Secretaria y posterior construcción de los respectivos diagramas de bloque y de flujo. Todo el trabajo se referencia a los Principios de la Calidad y en particular al capítulo 5 de la normativa ISO 9001.

Palabras Clave: *Calidad, Gestión de Procesos- Cliente*

Resultados y Discusión

De los análisis de los procesos, así como de la misión y función, se determinó que la Secretaria de Ciencia y Técnica perteneciente a la Facultad de Ingeniería de Oberá se

dedica básicamente a dos actividades principales, las que se describen brevemente a continuación:

- *Gestión de los proyectos de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)* presentados por distintos investigadores que conforman el cuerpo docente, no docente y estudiantes. Esto incluye el seguimiento y asesoramiento en la formulación de los proyectos además de facilitar los canales de información sobre financiamientos, requisitos necesarios, temas prioritarios y proyectos no concluidos, etc. Dentro de I+D+i el interesado en investigar podrá ingresar mediante dos tipos de proyectos, uno correspondiente a aquellos proyectos que son registrados por la facultad (Proyecto Programa Nacional de Incentivos y Proyectos UNaM) y otros mediante financiamiento externo que actualmente no quedan registrados en el establecimiento pero sí tienen participación del mismo, en este caso se incorpora la alternativa de convalidación que hará que más proyectos sean avalados por el organismo.
- *Servicios a terceros*, incluye las actividades rutinarias de ensayos de laboratorio, de materiales, servicios de medición de puesta a tierra, pruebas hidráulicas de recipientes a presión así como trabajos especiales de consultoría, desarrollo, dirección, etc. La operatoria de estos servicios se realiza mediante la solicitud por parte de las empresas y la generación de la correspondiente orden de servicio en la Secretaría de Ciencia y Técnica, con el aval de la dirección del departamento involucrado (si fuera el caso) y la designación del profesional a cargo de la ejecución del servicio o la dirección del equipo de trabajo.

Conclusiones

Consideramos a la experiencia como exitosa y muy satisfactoria, beneficiando a todos aquellos que intervinieron en la realización del trabajo y dejando en los alumnos la experiencia de haber podido aplicar conceptos desarrollados en la carrera para proponer una mejora en el propio ámbito de la Facultad. Se evidenció además que mediante realización del trabajo se pudo crear una integración muy interesante entre distintos claustros dentro de la Facultad, se creó un canal de intercambio de información y experiencias logrando que el conocimiento se extienda entre estos y no quede estancado o como una simple teoría.

La aplicación de los principios de gestión de la calidad en el ámbito de una secretaría puede crear mejores condiciones de gestión de la misma, así como hacer más comprensible el proceso a sus usuarios. Sería deseable que la experiencia se replique en otros ámbitos de la Facultad a fin de lograr paulatinamente una mejora continua con un alcance más general.

Referencias

Instituto Argentino de Normalización.(2000). *Norma IRAM 30000: Guía para la Interpretación de la norma ISO 9001:2000 en la educación.*

ISO. (2008) *Norma Internacional ISO 9001, Traducción Oficial, Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos* (4ta Edición). Ginebra, Suiza: Author.

Juan Vicente Herrera Campo. (2004). *Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos.*España: Junta de Castilla Leon.