

Guía para participantes de Eventos Rápidos de Mejora (ERM)

¿Qué es un ERM?

Un Evento Rápido de Mejora es una actividad presencial de entre uno y cinco días de duración, durante la cual un equipo de mejora -entre otras posibles actividades- mapea procesos, identifica causas y propone soluciones respecto de un problema previamente seleccionado.

¿Qué debo esperar de un ERM?

Durante un ERM, habrá una breve introducción teórica a temas de calidad y mejora, se expondrán los límites de la problemática a abordar, el equipo identificará el estado actual de cosas, propondrá mejoras, diseñará y tomará compromisos sobre su implementación. El resultado es un proceso mejorado: reducción de tiempos de espera, eliminación de doble trabajo, clarificación de circuitos, reducción de errores.

¿Quiénes conforman los equipos de mejora?

Participan personas que puedan representar a los distintos roles involucrados directamente: personal que trabaja en el proceso a abordar, usuarios o beneficiarios del proceso/servicio tales como otros docentes, alumnos, graduados o docentes-investigadores. Asimismo, podrán ser invitadas personas de otras áreas por considerarse que aportarán una mirada valiosa, alguna habilidad específica o por tener experiencia previa con la metodología.

¿Cuáles son algunas reglas de los ERM?

- Se respeta la opinión del otro y se comprende que está relacionada con su punto de vista, y ésta con la información con la que cuenta.
- Se establece un diálogo honesto, aportando toda información valiosa para el proceso.
- Se obtienen resultados por consenso.
- Las mejoras propuestas no son meras recomendaciones: serán implementadas.
- Todos participan en igualdad de posiciones: la jerarquía se deja en la puerta de la sala.
- Silenciar teléfonos y puntualidad.

¿Cómo mediremos los logros de un ERM?

A través de métricas. Típicamente: tiempo PAP (punta a punta), tiempos de espera, número de pasos, número de errores, entre otras posibles. La definición de algunas métricas puede ser previa al ERM si fuera necesario registrar una línea de base que no pueda ser reconstruida con posterioridad.

¿Cuál es el enfoque de los ERM?

En los ERM una mejora se considera siempre a los ojos del usuario de un servicio o el que recibe de otro un proceso (“cliente” interno). Por otra parte, la mejora para el usuario no es a costa de las condiciones de trabajo, sino que todos se ven beneficiados. Otra característica de las mejoras es que siempre son temporarias: nunca se alcanza el estado ideal, ya que el contexto es cambiante y la calidad es un proceso, no un estado posible de ser alcanzado.

¿Qué tengo que llevar?

Nada. Todos los materiales serán provistos durante el ERM.

¿Dónde puedo leer más acerca de este tipo de actividades?

Se pueden encontrar experiencias de mejora en Exactas-UBA en la web de la Subsecretaría de Gestión <http://sg.exactas.uba.ar/gestion>.