PROGRAMA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN
RESUMEN DE EVENTO RÁPIDO DE MEJORA
Expedición de Títulos.
07 de Junio de 2016

Resumen: El proceso de solicitud de Diploma Universitario consta de varias instancias. Desde la entrega del formulario de solicitud para iniciar el trámite, acompañado de la documentación correspondiente entregada por el interesado, la carga de datos en el sistema informático (SIET), la verificación de dicha documentación y la interacción con otras áreas, como el CBC, para gestionar la certificación de la situación académica propia de esa dependencia, hasta la aprobación y expedición del título solicitado por parte de la Dirección General de Títulos y Planes de la UBA. El mapeo del proceso en su totalidad, permitió identificar aquellos momentos de mayor espera y debilidades específicas que retrasan el avance del proceso en los plazos previstos, de esta manera se pudo detectar las instancias donde existen oportunidades de mejora.

Área	Expectativas del ERM	Problemas Identificados	Propuestas de Mejora.
Dirección de Alumnos y Graduados, Dpto de Títulos. Expedición de Títulos. 06 de Junio de 2016.	-Establecer orden de prioridades. -Identificar las instancias del trámite internas y externas. -Observar el proceso desde la perspectiva del personal del área. - Identificar causas de esperas. -Extender las mejoras a otros procesos y áreas.	-Demora en la devolución de planillas internas con firma de autoridades. -Demora en la carga y control de datos de la historia académica del alumno. -Movimiento físico del personal: falta de PC en escritorio. -Utilización de 3 sistemas informáticos –base de datos- en paralelo para chequeo de documentación. -Necesidades básicas insatisfechas en el espacio de trabajo.	- Plan de estudio de Biología: estandarizar la denominación de asignaturas. -Biblioteca: Establecer nuevo mecanismo para el trámite de Libre Deuda. -Eliminar firma del Decano en planillas internas. -Tercerizar encuadernación. -Hacer instructivo para gestionar el trámite del título. -Facilitar la verificación de datos entre el plan de materias y la historia académica del alumno.

Integrantes equipo de mejora: Ana Cantero (Depto. de Títulos), Alejandra Rossi (Depto. de Títulos), Griselda Ferrero (Depto. de Títulos), Marilina Rico (Subsecretaría de Gestión), Bruno Bianchi (Graduado FCEyN), Silvana Barroso (Subsecretaría de Postgrado).
Facilitadora: Soledad Pinter (Externa).
Capacitador: Diego Quesada-Allué (Subsecretaría de Gestión).