

Reporte de Evento Rápido de Mejora

Fecha: 07/06/2016

Lugar: Estudio 2 (Subsuelo, Pabellón II).

Tema: Trámite de Diplomas expedidos por la FCEyN a través del Dpto. De Títulos.

Área/s involucradas: Departamento de Títulos, Dirección de Alumnos y Graduados.

Resumen: El trámite de Diploma expedido por la FCEyN consta de varias etapas, desde que el interesado solicita la expedición hasta su entrega.

Se trabajó en la descripción de cada una de las instancias en las que el área participa, comenzando con la recepción de la documentación necesaria, el intercambio de información con otras instituciones, (CBC, Biblioteca), la confección y envío de la planilla final de solicitudes a la Dirección General de Títulos y Planes de la UBA, que luego de realizar un control de la documentación, envía el título a la firma de las autoridades y como última instancia el envío del diploma para su legalización al Ministerio de Educación.

Una vez plasmado el proceso en su totalidad, se identificaron las instancias en las que existen oportunidades de mejora, para ser trabajadas en el futuro. Se abordó como marco teórico la definición de los 7 *desperdicios*, un método para identificar *defectos, esperas, movimientos, transportes o situaciones de sobreprocesamiento* que no agregan valor al servicio prestado y dificultan la mejora del proceso en su conjunto.

La puesta en común del proceso con actores externos al área, permitió detectar tareas específicas que no se habían mencionado en el mapeo del proceso, como la realización de encuadernación de inventarios, tarea que podría tercerizarse y permitiría abocarse exclusivamente a las tareas de gestión de títulos. La interacción con integrantes de otras dependencias permitió también, desnaturalizar procedimientos a través de la aprehensión de cambios incorporados en otras áreas, como ejemplo se puede mencionar la posibilidad de eliminar la firma del decano de planillas en instancias internas del trámite - cambio incorporado en la Secretaría de Postgrado.

Agenda

11 a 12hs - **Apertura**

- Bienvenida
- Introducción a la calidad y la mejora continua en el sector público.

12 a 13hs - **Estado actual**

- Mapear proceso/s actual/es

13 a 13:30hs – **Estado actual**

- Identificar fortalezas y debilidades

13:30 a 14:00hs - **Almuerzo**

14:00 a 14:45hs - **Enfoque de procesos**

- Los 7 desperdicios: ejemplos en la oficina.

14:45 a 15:45hs – **Estado futuro**

- Tormenta de ideas: oportunidades de mejora basadas en los 7 desperdicios.
- Otros problemas identificados.

15:45 a 16hs – **Cierre**

- Repaso de resultados: mapa de procesos actual e identificación de oportunidades de mejora.

Participantes

- Ana Cantero (integrante de equipo de mejora – Departamento de Títulos)
- Alejandra Rossi (integrante de equipo de mejora – Departamento de Títulos)
- Griselda Ferrero (integrante de equipo de mejora – Departamento de Títulos)
- Silvana Barroso (integrante de equipo de mejora – Secretaría de Postgrado)
- Marilina Rico (integrante de equipo de mejora – Dirección de Mesa de Entradas y Despacho)
- Bruno Bianchi (integrante de equipo de mejora – Graduado)
- Diego Quesada-Allué (Capacitador– Subsecretaría de Gestión)

- Soledad Pinter (Facilitadora externa)

Pre evento**Objetivos**

- Mapear los procesos actuales.
- Identificar fortalezas y debilidades.

Límites del proceso (inicio-fin)

- Inicio: El proceso inicia cuando un graduado presenta el formulario de solicitud de inicio del trámite al departamento de Títulos.
- Fin: El proceso termina cuando el título es entregado al alumno el día de la jura.

Resultados

Identificación de oportunidades de mejora:

- 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.

Otros problemas identificados

- Necesidades básicas en la distribución del espacio de trabajo.
- Libre Deuda de Biblioteca: ver tiempos.