



INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

PROPUESTA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMA ISO 9001-2015 EN LA SECRETARIA DE CONTROL DE GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA DE LA FACULTAD DE BIOQUÍMICA, QUÍMICA Y FARMACIA UNT.



ALUMNA: MARÍA JULIA DEL HUERTO SILVA
DNI:36224368
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS-UNT
Año:2020
TUTOR: HUMBERTO D"ARTERIO

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

ÍNDICE:

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL.....	1
1.- DATOS GENERALES:	3
2.- INFORME FINAL DE SU TRABAJO DE PRACTICA PROFESIONAL	3
3.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ORIGINAL:	4
4.- DIVULGACIÓN	5
5.- CHARLAS DE LA PP, CURSOS Y/O ESTADÍAS DE CAPACITACIÓN:	5
6.- REALICE UN BALANCE DE SU EXPERIENCIA EN LA PRACTICA PROFESIONAL:	7
7.- DOCUMENTACIÓN PROBATORIA:	8
1.PLAN DE TRABAJO	8
2.PRIMER INFORME DE AVANCE	20
3.SEGUNDO INFORME DE AVANCE	21
4.TERCER INFORME DE AVANCE	23
5.REUNIÓN DE AVANCE NUMERO 1	25
6.REUNIÓN DE AVANCE NUMERO 2	26
7.CURSO DE INTERNET	27
8.IIV MUESTRA ACADÉMICA DE TRABAJOS DE INV. DE LA LIC. EN ADM.	29
9.COMENTARIO DEL DIRECTOR SOBRE EL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE	30
TRABAJO DE CAMPO	31
RESUMEN:	32
INTRODUCCIÓN:	33
PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	34
OBJETIVOS GENERALES:	34
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	34
MARCO TEÓRICO:.....	35
METODOLOGÍA:.....	39
EMPRESA CASO DE ESTUDIO.....	39
RESULTADOS DE LAS DISTINTAS ACTIVIDADES	43
<i>Resultado de las entrevistas realizadas:</i>	43
<i>Resultados de la actividad factores internos y externos:</i>	43
<i>Resultados del Análisis de la situación actual:</i>	48
<i>Resultado de la encuesta de satisfacción:</i>	50
PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN	51
CONCLUSIÓN:	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS	63
ANEXO A ENTREVISTA	64
ANEXO B ENTREVISTA	66
ANEXO C: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	68
ANEXO D: CHECK LIST.	73
ANEXO E: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS- PAGO A PROV.	75

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

ANEXO F: MANUAL USUARIO PAGO A PROV.	78
ANEXO G: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REINTEGRO.....	94
ANEXO H: MANUAL USUARIO REINTEGRO.....	97
ANEXO I: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAJA CHICA	108
ANEXO J: MANUAL DE USUARIO CAJA CHICA.....	111
ANEXO K: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VIÁTICOS	127
ANEXO L: MANUAL DE USUARIO VIÁTICOS	130
ANEXO M: DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	158
ANEXO N: INSTRUCTIVO DE PRESENTACIÓN DE FACTURA.....	163

1.- DATOS GENERALES:

Apellido y Nombres :	Apellido y Nombres del Director:
Silva, Maria del Huerto	D'Arterio Humberto
DNI 36224368	DNI
Tema: Propuesta de un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las Norma ISO 9001-2015 en la Secretaria de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia unt.	
Opción de Práctica Profesional: Trabajo de aplicación de conceptos y técnicas de administración en situación laboral	
Lugar de Trabajo: Secretaria de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia UNT, Ayacucho 471. San Miguel de Tucuman, 4000	

2.- INFORME FINAL DE SU TRABAJO DE PRACTICA PROFESIONAL

Para realizar mi practica profesional de la carrera Licenciatura en Administración, elegí la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia de la UNT mas específicamente la Secretaria de Control de Gestión Económico Financiera, con el objetivo de aplicar mis conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera y contribuir a la misma, se presento mi plan de trabajo, donde se desarrollo la problemática, definí los objetivos, la metodología y el marco teórico.

Luego se realizaron las siguientes actividades que las dividiré en tres etapas:

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

Etapa 1 Análisis de la Situación inicial

- 1-Se realizó una encuesta a docentes y no docentes de la facultad: para analizar el grado satisfacción en función del servicio que reciben por parte de la secretaria.
- 2-Diagnostico de los factores internos y externos de la secretaria: se realizo el análisis mediante la herramienta FODA y la matriz vester.
- 3-Diagnóstico de la situación actual: por medio de una lista de preguntas realizo un chequeo del estado en que se encuentra la secretaria de acuerdo a los requisitos que la norma ISO 9001:2015.

Etapa 2 de investigación

4-Revisión bibliográfica y curso por internet: la misma se realizó mediante una lectura profunda de la norma ISO 9001:2015 sus requisitos y características, además de leer distintas bibliografías explicando cada uno de los puntos de la norma, lo que derivó en un curso gratuito que consistía en sentar la bases para un proyecto de implantación de la norma ISO 9001:2015 desde cero.

5-Entrevistas: las mismas fueron realizadas a personas que tuvieron una participación activa en la implementación de normas ISO 9001:2015 en distintos ámbitos, la primera a CPN. Mónica H. de Labastida, que participo en la Facultad de Ciencias Exacta y Tecnología y la segunda fue realizada a CPN. Christian Simesen gerente en un laboratorio Bioquímico con 40 años en el rubro.

Etapa 3 de desarrollo de la propuesta:

6-Identificación de los procesos: se identificó los procesos más realizados en la secretaria y se desarrollaron los manuales de procedimiento del sistema SIU–PILAGA.

7-Propuesta de Implementación: la misma está constituida por una serie de pasos, ejemplos y sugerencias.

Cabe mencionar que estas etapas no fueron líneas, además se fueron modificando a lo largo de las correcciones que fui recibiendo. Algunos avances de este trabajo fueron presentados en dos oportunidades en reuniones de discusión, además de participar en la VII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración.

3.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ORIGINAL:

100%	75%	50%	25%	menos del 25%
X				

4.- DIVULGACIÓN

- Participe de dos reuniones de discusión de la practica profesional
- IIV Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración

5.- CHARLAS DE LA PP, CURSOS Y/O ESTADÍAS DE CAPACITACIÓN:

- Como formación complementaria realice un curso on line gratuito de internet llamado “Como Implantar ISO 9001 paso a paso”, que consistía en tres videos con sus respectivos cuadernos de trabajo, el mismo fue muy enriquecedor y didáctico, ya que explicaba de forma sencilla como implantar las normas desde 0, logrando servirme de marco teórico y de guía para mi trabajo.
- Charlas PP: lo largo del cursado se siguieron las siguientes charlas

CHARLA PP -REFLEXION

Charla PP-Santiago Bonatti-Reflexión: Me encanto la charla de Santiago porque me hizo ver que como futuros profesionales de la administración que las herramientas académicas las tenemos, pero no priorizo eso en cuanto se le hizo la pregunta de ¿que se requiere en el mundo de hoy en día o que se busca en un profesional? sino que destaco valores como cumplir con la palabra, ser camaleónico a la hora de adoptarnos a los cambios y tener ganas siempre de aprender.

Charla PP-Maximiliano Rivadeneira-Reflexión: Esta charla me hizo ver un mundo que no conocía como la de la inteligencia artificial y data scientist, me abrió puertas que como futura administradora no sabía que podía explorar y desarrollar, pensar que muchas personas creen que son trabajos que los puede realizar únicamente un ingeniero en sistema. ver a un egresado de la facultad en ese rubro muestra que nuestra carrera no tiene límites y que tenemos oportunidad en ese campo laboral tan demandado hoy en día.

Charla PP-Franco D'Andrea-Reflexión: De esta reunión quiero destacar conceptos/frases que me quedaron:

- A las oportunidades se las buscan.
- Mostró que la incertidumbre en el trabajo final es parte del proceso.
- Investigar donde me quiero ver en el futuro y partir de ahí para buscar oportunidades laborales.
- Tenemos que buscar capacitación contante en la vida laboral.
- No hay que preocuparse, sino que ocuparse.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

-Hay que aprender a cambiar para poder aprovechar las oportunidades que conlleva ese cambio.

Charla PP-Ezequiel López del Río-Reflexión: Me gusto esta charla porque demuestra que hasta que no pasamos por algunas experiencias y experimentamos algunas oportunidades no tenemos la convicción de lo que realmente nos va a gustar en el ejercicio profesional. De esta manera, estimo que hay que animarse a los desafíos, que son muestra de prueba y error. No quedarse estático es buscar indagar, así como no hay que juzgar un libro por su portada, no hay que juzgar los trabajos sin haberlos experimentado y el miedo es parte de todo el proceso y la experiencia.

A lo largo de todas estas charlas, concluyo que el mundo profesional es capacitación contante, manejar bien el inglés, la informática y sobre todo aprender a salir de la zona de confort, animarse a los nuevos desafíos.

Charla PP-Milagro De La Rosa-Reflexión:

de la charla se puede rescatar que el trabajo tiene que ser un crecimiento personal. Tenemos que lograr crear nuestra mejor versión de uno mismo, construyéndonos y de construyéndonos constantemente.

Por otro lado, no comparto con el planteo de cómo tomar la decisión al momento de elegir un trabajo. Porque uno nunca está 100% seguro y también es prueba y error, realmente hasta que no atravesamos la experiencia no estaremos seguro. A modo de ejemplo, una amiga soñaba con ingresar a una empresa grande acá en Tucumán, se esforzó muchísimo para conseguir ese puesto de trabajo. No obstante, tras atravesar la oportunidad abandonó el mismo y hasta el día de hoy manifiesta que nunca volvería a un trabajo de esas características. En conclusión, estimo que podemos estar muy seguros de lo que queremos, pero hasta que no probamos, no nos arriesgamos, no vamos a saber si es para nosotros.

Por último, creo que resumo esta charla en la siguiente frase "sigamos desarrollando capacidades para poder aprovechar las oportunidades".

Charla PP-Pilar Fernández Fiorenza-Reflexión: De la charla se puede destacar un concepto que hace mucho no escuchaba que es el de "diversificación" y que somos seres que nos podemos adaptar a cualquier ambiente.

Además, muchos alumnos no tenemos en cuenta, la importancia de participar en todas las actividades que brinda la Facultad.

Los consejos brindados son de gran importancia, entre los que se encuentran "mandate", "no tengas miedo", "siempre acepta las propuestas laborales", "no desaproveches oportunidades", son algunas de las frases optimistas que motivan a seguir adelante.

Como conclusión final, coincido en la importancia en el mercado laboral de tener un buen manejo del inglés, como valor agregado, además de que estoy 100%de acuerdo que es necesario tener experiencias laborales antes de recibirte en la facultad

Charla PP-Valle Jantus-Reflexión: Con respecto a la charla, admiro de valle la claridad con la que desarrolló los temas. De la misma rescato el concepto de proactividad, tan necesario en los tiempos que vivimos, donde tenemos que tomar el control de lo que está pasando, que lleva su tiempo. En ese orden de ideas, coincido con que hay que desarrollar esa habilidad, hay que hacer un análisis de opciones y tomar decisiones con todo lo que eso implica.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

En la actualidad, hay gente quieta esperando a ver que pasa, lo que no comparto. Por otro lado, en la vida laboral existen muchas mezquindades y competencias, es por ello que celebro que valga destacara la actitud de servicio, una actitud necesaria en personas que trabajan en empresas con un objetivo en común, donde se requiere personas en permanente colaboración con los demás para buscar el bienestar de todos.

Por último, destaco como positivo ver la carrera de Administración plasmada en la realidad de manera tan flexible, saber que las herramientas que aprendimos a lo largo de estos años nos dan la capacidad de afrontar distintos retos que se nos van a presentar a lo largo de los trabajos que elegimos.

Charla PP-Anahí Parajón Chávez-Reflexión: De la reflexión de la charla rescato que la Facultad de Ciencias Económicas, y sobre todo, los docentes que conforman la misma se preocuparon y se preocupan en dejarnos las herramientas necesarias para hacer frente a los desafíos laborales.

Al final de la carrera, me doy cuenta que no valoré las muchas oportunidades que brinda. En mi experiencia, ingresé a la carrera con la meta y fin de recibirme. Y aunque esa es la recta final del camino, también uno debe nutrirse de conocimientos, desafíos, contenidos y experiencias, que la misma facultad nos invita a participar.

A lo largo de todas estas charlas te das cuenta que al entrar a la universidad todos tenemos las mismas oportunidades en algún punto, algunos las aprovecharon y otros no.

Como conclusión final, me gusto que Anahi destacó, Que hay que animarse, que desafiamos el miedo y la vergüenza. Lo que me hizo recordar a la siguiente frase “una buena parte de las cosas que quieres están afuera de la zona de confort” y de esta manera, entiendo que cuando uno se anima descubre todo lo que se estaba perdiendo.

6.- REALICE UN BALANCE DE SU EXPERIENCIA EN LA PRACTICA PROFESIONAL:

La experiencia en mi practica profesional, fue ampliamente positiva, no solo por haber llegado a la meta de presentar el trabajo, sino porque pase por diferentes etapas desde la frustración de que no me salían las cosas, hasta la felicidad de lograr el objetivo, además de ello creo que la materia es elemental en la carrera ya que uno en la facultad se encuentra en una burbuja muchas veces y esta experiencia te abre la cabeza y te obliga a enfrentar nuevos desafíos.

Encontrarme en esta etapa, que muchas veces pensé que nunca llegaría o me la imagine muchas veces tan lejana, me provoca sentimientos entre la alegría y la nostalgia, alegría de llegar y nostalgia de todo lo vivido y aprendido.

Al ingresar a mi trabajo del cual hice mi practica, siempre quería implementar mecanismo, herramientas y demás cosas aprendida de la materia, creo firmemente

<p>INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

que ese entusiasmo de querer aplicar lo aprendido, de querer enseñar a hacer mejor las cosas, de siempre buscarle la vuelta a los problemas, es algo que lo adquirí por los maestros de que tuve en la carrera.

7.- DOCUMENTACION PROBATORIA:

1. PLAN DE TRABAJO



Plan de trabajo

Propuesta de un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las Norma ISO 9001 en la Secretaria de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia

ALUMNA: MARÍA JULIA DEL HUERTO SILVA
DNI:36224368
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS-UNT
AÑO:2020
TUTOR: HUMBERTO D"ARTERIO

Índice

Resumen:	32
Introducción:	13
Presentación del problema	13
Objetivos Generales:	14
Objetivos Específicos:	14
Marco Teórico:	14
Condiciones que deben darse para ser llevado a cabo el proyecto	15
Metodología:	16
Conclusión:	16
Cronograma	18
Bibliografía:	19

Resumen:

La Secretaria de Control y Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia de la Universidad Nacional de Tucumán (UNT), cuenta desde hace cuatro años con el sistema operativo SIU PILAGA. Cabe destacar que el mismo es un sistema web de gestión presupuestaria, financiera y contable, que permite a las facultades una mayor organización e integridad de la información. La implementación del mismo implicó un gran cambio en la administración de las facultades.

En este proceso de transformación consideramos de gran importancia superar nuevas metas, asumir nuevos desafíos, y lograr un verdadero cambio organizacional, por eso la propuesta de un proyecto de implementación de normas ISO 9001.

En ese orden de ideas, un gran problema de la Administración Pública es el uso excesivo del papel y la Facultad de Bioquímica no es la excepción, lugar en donde el mismo implica altos costos para el Estado, lo que genera mayor burocracia en estas oficinas.

A esto se suman otras debilidades de la organización como ser:

1. la falta de conocimientos en el personal a cargo de las distintas tareas.
2. falta de especialización
3. empleados desmotivados
4. falta de una misión y visión
5. mala atención al público
6. falta de planeación
7. falta de compromiso
8. falta de control tanto en los horarios como en el desempeño y en las tareas realizadas
9. obsolescencia de procedimientos, métodos y técnicas de trabajo.

Estimo que la gran mayoría de estos problemas, enumerado en el párrafo precedente, pueden ser superados en la Secretaria de Control y Gestión Económico Financiera implementando los estándares que establece las normas ISO 9001 de sistema de Gestión de la Calidad, un mecanismo que garantiza la eficiencia y eficacia dentro de cualquier tipo de organización.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se define como *“el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por los cuales se administra de forma*

<p>INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua, el cual permite direccionar a la Institución y establecer sus objetivos con bases sólidas y con miras a lograr la mejora de sus procesos”.

Para que la secretaria pueda adoptar esta norma supone tener que establecer, documentar y mantener su Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001 y apostar por la mejora continua y de forma eficaz en los servicios que prestan en el ámbito de la formación.

Consideramos decisivo la implementación de esta propuesta, con el objeto de que Secretaria adecúe sus procesos y los adapten a las necesidades de los clientes y demás partes interesadas. Es definitiva, estimamos que es necesario contar con oficinas públicas que estén al servicio de la comunidad, con una buena y positiva satisfacción de los destinatarios, trabajando siempre en la mejora de calidad de servicio.

Palabras claves: Normas ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad-Estándares

Introducción:

Las Normas ISO 9001 de carácter Internacional especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Cabe destacar, que todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y buscan que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- 1) Enfoque al cliente.
- 2) Liderazgo.
- 3) Compromiso de las personas.
- 4) Enfoque a procesos.
- 5) Mejora.
- 6) Toma de decisiones basada en la evidencia.
- 7) Gestión de las relaciones.

Actuar bajo el esquema de normas ISO aportaría a la secretaria control a la hora de llevar a cabo sus servicios, disminuir el riesgo que pueda surgir mediante la prestación del mismo y provocar por tanto un aumento en la satisfacción del cliente.

Realizar esta propuesta de implantación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 permitirá a la secretaria entender la interrelación secuencial de los resultados con los procesos, ya que como conclusión obtendrán que son los procesos mejorados los que pueden conducir a mejores resultados además de trazar una estrategia que responderá tres preguntas claves ¿Dónde están?, ¿Dónde quieren ir? Y ¿Cómo lograrlo?

Presentación del problema

Causas que motivan la propuesta de implementación de las normas en la Secretaria Económica

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>
--

- ✓ Inexistencia de Misión Visión y Objetivos definidos claramente.
- ✓ Ausencia de una cultura organizacional orientada a la calidad.
- ✓ Falta de Programa de inducción y capacitación para el personal que realiza las diferentes actividades.
- ✓ Ausencia de manuales de procedimientos
- ✓ Ausencia de descripción de puestos
- ✓ La secretaria termina siendo un Cuellos de botella de las semas oficinas.

Objetivos Generales:

Realizar una propuesta de implementar un sistema de gestión de calidad basada en las normas ISO en la Secretaria Económica Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia.

Objetivos Específicos:

- Realizar la propuesta de un plan de implantación
- Establecer la misión, visión y valores de la Secretaria
- Determinar una política de calidad
- Determinar objetivos de calidad
- Desarrollar manuales de procedimientos
- Desarrollar cursograma
- Desarrollar un organigrama
- Realizar la descripción del puesto de los integrantes de la secretaria
- Hacer un diagnóstico en el tiempo actual de la realización de cada tarea
- Mejorar la coordinación de los sectores afectados para eliminar papeles.
- Fomentar el sentido de pertenencia del personal creando un logo en la secretaria.

Marco Teórico:

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es una organización independiente y no-gubernamental formada por las organizaciones de estandarización de sus 163 países miembros.

Las normas de la serie de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000 se empezaron a implantar en las industrias, pero han ido evolucionando y actualmente son normas de aplicación en las organizaciones y/o empresas cuya actividad sea la prestación de servicios.

Por otra parte, desde finales de los años noventa la globalización se ha convertido en un concepto relativo no solo en términos de la organización económica entre países, sino también en función de su organización política, social y cultural de las naciones. El orden jurídico y la normatividad también se ven

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

afectados por el proceso de globalización, el que genera la necesidad de uniformizar y simplificar los procedimientos y las regulaciones, tanto regionales, como nacionales e internacionales, hacia una mejora en la competitividad y la seguridad jurídica que se introduce con tendencia en la universalización y el reconocimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos (Unesco, 2005).

El concepto de calidad dentro de los Centros Educativos debe estar siempre enlazado con la idea de educación de calidad. Este concepto de calidad, que en ocasiones se hace tan subjetivo, queda definido en la Norma [ISO 9001](#), en la que se establecen los requisitos que deben reunir y cumplir los Centros Educativos para la obtención del reconocimiento de la Calidad en su Gestión, a través de la implantación de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Debido al proceso de globalización mencionado anteriormente y a la necesidad de uniformizar y simplificar los procedimientos y regulaciones, la serie de Normas ISO 9000 surge como respuesta a los requerimientos de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones o empresas, además de ser una vía para reducir costos y mejorar los procesos de producción, tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitividad en cualquier mercado. En la actualidad el uso de esta norma representa un requisito fundamental para la aceptación de productos en muchas industrias.

Cabe mencionar que lo que usualmente se conoce como ISO 9001 no es una sola norma, sino un conjunto de ellas, una familia de estándares de aplicación y uso general cuyo objetivo principal es arraigar un sistema de gestión de la calidad dentro de una organización, incrementando con ello la productividad, reduciendo los costos innecesarios y asegurando la calidad de los procesos y productos, además de garantizar características como la protección al medioambiente, la seguridad, la fiabilidad, la eficiencia y la capacidad de intercambio a un costo económico conveniente.

Condiciones que deben darse para ser llevado a cabo el proyecto

- Que haya un fuerte compromiso directivo visible y continuo (decanato de la facultad) condición esencial.
- Que se esté dispuesto a reconocer aquello que no funciona y modificarlo
- Que el ambiente en la secretaría sea propicio para la implantación de un SGC.
- Que exista un grupo de personas dispuestas a iniciar el proyecto
- Formación del equipo de trabajo
- Planificar bien y con tiempo.
- Utilizar recursos externos ej: consultores confiables, software, bibliografía.
- Documentar lo que se haga y proporcionar visibilidad al proyecto

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

- Flexibilidad para ajustar los planes a medida que se avanza.
- Involucrar a los empleados

Metodología:

Es una investigación de Campo-Descriptiva las evidencias obtenidas son provenientes de la realidad que vive la secretaria no se manipula ni se controla ninguna variable, además se basa en estudios y conocimientos ya existentes en la literatura, así mismo se considera que es una investigación con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) teniendo en cuenta que para el análisis cuantitativo se procederá al análisis de encuestas realizadas a docentes y no docentes que son los principales clientes de la Secretaria para conocer su grado de satisfacción por los servicios brindados por la misma.

En cuanto al análisis cualitativo se realizará encuestas, entrevista al gerente de un laboratorio de análisis bioquímicos con 40 años en el rubro que certificó las normas, una entrevista a autoridad de la facultad de ciencia exactas que participo del proceso de certificación de algunas oficinas de dicha institución, observación directa en la Institución para poder observar el ambiente de trabajo, las condiciones físicas.

Fase 1- Diagnóstico de la situación actual:

La primera etapa es realizar un diagnóstico para conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la organización con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, a partir del mismo trazar un plan de trabajo, donde se detallan las actividades, con sus plazos.

Fase 2- análisis de cuestiones internas y externas: se emplea la herramienta **FODA** para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que existen en la secretaria.

Fase 3- Identificación de los procesos: en esta etapa se identifican todos los procesos que están relacionados con la secretaria se establecen los objetivos de cada uno y se realizan los manuales de procedimientos.

Fase 4- Diseño del plan de implementación SGC:

En esta esta se diseña un plan de implementación del sistema de gestión de calidad con la propuesta de misión visión políticas de calidad etc.

Conclusión:

La implementación y certificación de sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 constituye un gran reto, ya que implica la adopción de una nueva filosofía y una profunda transformación en la cultura laboral que impactará indudablemente y de manera positiva en la Secretaría de Control y Gestión Económica Financiera.

<p>INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

El sector de la educación universitaria está en constante evolución, ello exige a este sector un mayor despliegue de recursos.

Esta Secretaría que cumple un rol fundamental dentro de la Facultad debe apuntar a ofrecer un servicio de calidad, acorde con la legislación existente y que tengan la capacidad de satisfacer las expectativas de sus clientes.

A partir de lo desarrollo de este trabajo, estimo que se podrá valorar todos los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad basados en las norma [ISO 9001](#) en el sector de la Secretaría, siendo esta una alternativa muy alentadora y novedosa.

Bibliografía:

- Iso 9001 Sistema De Gestión De La Calidad Tercera Edición
- Modelo De Gestión De La Calidad Total En Las Organizaciones
- <http://www.isotools.cl/5-beneficios-la-implementacion-iso-9001-universidades/>
- http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004
- Cisneros, R., (2003) *Más allá de las normas ¿Por qué certificarse en ISO/QS-9000 o ISO/TS-16949 no es suficiente?* México, Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Esponda, A.; Palavicini, J. y G. Navarrete, (2001) *Hacia una calidad más robusta con ISO 9000: 2000.* México, Panorama Editorial.
- https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n
- <https://www.calidadintegral.com/educacion-con-iso-9001.php>
- <http://www.qcaquality.com.ar/gestion-de-calidad-en-la-educacion-iso-9001.html>
- <https://www.isotools.org/2016/04/19/iso-9001-centros-educativos>

2. PRIMER INFORME DE AVANCE

Primer informe de avance- propuesta de Implementación de un SGC basado en la Norma ISO 9001 en la Secretaria de Control y Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia

Para la realización de este primer avance se inició el primero de los pasos de la metodología plateada "Fase 1 - Diagnóstico de la situación actual", haciendo el diagnóstico correspondiente pudimos detectar los principales beneficios, problemas y restricciones que generaría la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Principales Problemas que impulsan la Implementación SGC:

- ❖ Falta de Comunicación y Coordinación entre el personal a todo nivel y entre los diferentes departamentos.
- ❖ Falta de información oportuna para la adecuada toma de decisiones.
- ❖ Excesiva burocracia dentro de los procesos. .
- ❖ La secretaria es un cuello de botella de todos los problemas de las demás áreas.
- ❖ Exceso de papelería y formularios en general.
- ❖ Proceso lento y complejo para la toma de decisiones, concentrándolas en la alta dirección aun aquellas que son rutinarias.
- ❖ Baja productividad como consecuencia de problemas técnicos, humanos y organizacionales.

Beneficios de Implementar el SGC:

Para entender el concepto y significado de lo que se denomina Sistema de Gestión de la Calidad es interesante y recomendable analizar los beneficios que dicho sistema de gestión reportará, algunos de ellos son:

- ❖ Enfoque en la mejora continua.
- ❖ Equipo motivado lo que genera una mayor ventaja competitiva.
- ❖ Organización interna.
- ❖ Satisfacción del cliente.
- ❖ Integración de Procesos.
- ❖ Ahorrar recursos.
- ❖ Compromiso de los empleados.
- ❖ Aumento de la eficacia.
- ❖ Promoción de comunicación e información efectiva.

Restricciones en la Implementación

Entre las limitaciones que dificulta la correcta implementación del sistema de gestión de calidad, se pueden mencionar las que siguen a continuación:

- ❖ Poco compromiso de las personas.
- ❖ Rigidez y dificultad para el cambio.
- ❖ Poco interés por los resultados.
- ❖ Trabajos demasiado rutinarios.
- ❖ Falta de motivación para el desarrollo de sus tareas.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

- ❖ Los usuarios finales del sistema no son tenidos en cuenta a la hora de valorar la calidad del servicio o la atención brindada por parte de la Institución.
- ❖ Falta de integración como Equipo de Trabajo.
- ❖ Falta de definición de procesos, responsabilidades y Autoridad.
- ❖ Falta de definición y comunicación de los objetivos institucionales y de cada área.

3. SEGUNDO INFORME DE AVANCE

Segundo informe de avance- propuesta de Implementación de un SGC basado en la Norma ISO 9001 en la Secretaría de Control y Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia

Para la realización de este segundo avance se hizo la Fase 2- análisis de cuestiones internas y externas en la que se realizó un análisis FODA para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que existen en la secretaria a la hora de llevar a cabo la propuesta de implementar un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001.

De lo desarrollado se hizo un análisis multidireccional mediante una Matriz Vester para tener una visión más clara y acertada de los factores tanto internos como externos de la secretaria, mediante esta herramienta podemos brindar una observación más completa de la matriz FODA. En este caso nos enfocamos en las variables negativas que se presentan en la secretaria es decir, las debilidades y amenazas.

La matriz de Vester es una serie de filas y columnas que muestran tanto horizontal (filas) como verticalmente (columnas) las posibles causas (variables) de una situación problemática.

Lo que hacemos básicamente es enfrentar los problemas (variables) entre sí basándonos en los siguientes criterios de calificación: 0, 1, 2 y 3

0: No lo causa

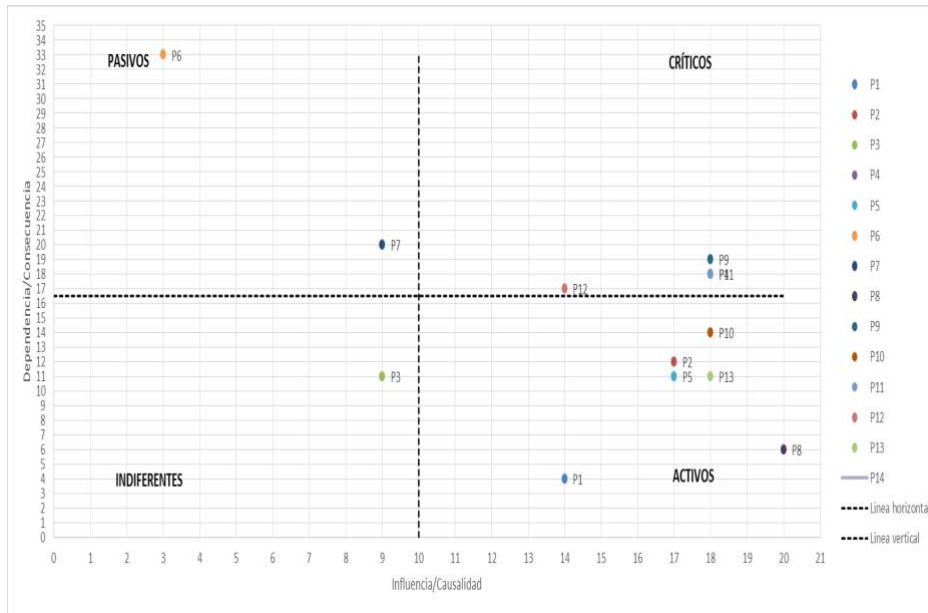
1: Lo causa indirectamente o tiene una relación de causalidad muy débil

2: Lo causa de forma semidirecta o tiene una relación de causalidad media

3: Lo causa directamente o tiene una relación de causalidad fuerte

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	INFLUENCIA
P1	Falta de recursos para la implementación de proyectos	0	1	2	0	0	2	2	0	1	2	0	0	1	3	14
P2	Estructura orgánica poco funcional	0	0	0	3	2	2	2	2	1	1	2	0	0	0	17
P3	Inexistencia de sistemas de reconocimientos y estímulos al personal por mérito o desempeño	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	3	1	0	0	9
P4	deficiente coordinación de la secretaria con los demás departamentos vinculados con la misma como ser tesorería delegación compra bienes del estado etc	0	1	0	0	0	3	2	0	3	3	3	2	1	0	18
P5	Normativas y procedimientos poco flexibles	0	3	1	2	0	3	2	3	0	0	2	1	0	0	17
P6	Deficiencia en la implementación del sistema informático su pilaga	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
P7	Reactividad en la gestión	0	0	0	2	0	3	0	0	2	0	1	0	1	0	9
P8	Alta burocracia y exceso de papeleo	0	2	1	0	3	3	2	0	1	3	1	3	1	0	20
P9	Mala comunicación y sinergia con los demás departamentos	0	0	0	3	1	3	1	0	0	1	3	3	3	0	18
P10	Ausencia de Planificación y Estrategia	1	2	2	2	1	3	3	0	3	0	1	0	0	0	18
P11	Falta de compromiso de los demás departamentos relacionados con la secretaria	0	2	2	2	0	3	1	0	3	1	0	2	2	0	18
P12	Resistencia al cambio de los departamento relacionados con la Secretaria	0	0	0	2	1	3	1	1	1	1	2	0	2	0	14
P13	Conflictividad gremial	0	1	2	2	2	2	2	0	1	2	1	3	0	0	18
P14	Situación Económica actual. Falta de Financiación.	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
DEPENDENCIA		4	12	11	18	11	33	20	6	19	14	18	17	11	3	109

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



Obtengo los cuatro cuadrantes:

Cuadrante I (superior derecho) Problemas críticos.

Cuadrante II (superior izquierdo) Problemas pasivos.

Cuadrante III (inferior izquierdo) Problemas indiferentes.

Cuadrante IV (inferior derecho) Problemas activos.

La clasificación para todos los problemas que es la siguiente:

Problemas pasivos: sin gran influencia causal sobre los demás pero son causados por la mayoría. Sirve como indicador de cambio y eficiencia.

P6	Deficiencia en la implementación del sistema informático siu pilaga
P7	Reactividad en la gestión

Problemas críticos: gran influencia sobre los otros y son causados por la mayoría. De su intervención depende en gran medida el resultado final

P4	deficiente coordinación de la secretaria con los demás departamentos vinculados con la misma como ser tesorería delegación compra bienes del estado etc
P9	Mala comunicación y sinergia con los demás departamentos
P11	Falta de compromiso de los demás departamentos relacionados con la secretaria
P12	Resistencia al cambio de los departamento relacionados con la Secretaria

Problemas activos: alta influencia sobre la mayoría, pero no son causados por otros. Son claves porque son causa primaria del problema central

P1	Falta de recursos para la implementación de proyectos
----	---

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

P2	Estructura orgánica poco funcional
P5	Normativas y procedimientos poco flexibles
P8	Alta burocracia y exceso de papeleo
P10	Ausencia de Planificación y Estrategia
P13	Conflictividad gremial

Problemas indiferentes: baja influencia sobre otros y no son causados por la mayoría. Son de baja prioridad de acuerdo al análisis de la situación

P3	Inexistencia de sistemas de reconocimientos y estímulos al personal por mérito o desempeño
----	--

4. TERCER INFORME DE AVANCE

Tercer informe de avance- Propuesta de plan de Implementación de un SGC basado en la Norma ISO 9001 en la Secretaría de Control y Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia

Para la realización de este primer avance se inició el primero de los pasos de la metodología planteada "Fase 3- Identificación de los proceso y propuesta":

Luego de realizar el diagnostico pertinente a la secretaria económica tanto de los factores internos y externo, se realizó un check list en relación al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que el mismo fue contestado por el Secretario Económico de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia. Lo que derivó en la siguiente propuesta:

1. Misión de la secretaria
2. Visión de la secretaria
3. Valores de la secretaria
4. Política de calidad
5. Descripción de puesto
6. Manuales de procedimiento y manual de usuario del sistema utilizado en la secretaria de los siguientes procedimientos:
 - Gestión Básica
 - Reintegro
 - Caja chica
 - Gestión de Viáticos

A demás se realizaron 2 entrevistas a personas que certificaron normas ISO 9001-2015 en distinto ámbitos:

- 1) Mónica Labastida que participo en la Facultad de Ciencias Exacta y Tecnología como integrante del grupo de implementación entre 2010 a 2014, en el rol de Subsecretaria de

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Gestión de Calidad y Desde 2014 a 2018, como Secretaria Administrativa de la FACET, en el rol de Representante de la Dirección.

- 2) Christian Simesen en el rol de representante de la dirección en un laboratorio Bioquímico con 40 años en el rubro que certifico las normas de calidad en el año 2014.

**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

5. REUNIÓN DE AVANCE NUMERO 1



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
Práctica Profesional Licenciatura en Administración



**REUNION DE DISCUSION
AVANCES DE LA PRACTICA PROFESIONAL DE LA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

En el marco de la **Práctica Profesional de la Licenciatura en Administración**, se invita a docentes, estudiantes y personas interesadas a la **Reunión de Discusión del Instituto de Administración** que se realizará el día **Miércoles 02 de Octubre de 2019 de 18:30 a 21:00 horas en el Aula 15** de la Facultad de Ciencias Económicas. Se discutirán los avances de los siguientes trabajos:

Hora	Título del Trabajo
18:30	Modelo de negocio en internet Alumno: Bizone, Exequiel Andrés Tutor: Mulki, Esteban
18:50	"Gestión del cambio en el Ministerio de Educación Tucumán: Administración de calidad total aplicada en Dirección de Novedades salariales" Alumno: Rocha, Cristian Emanuel Rocha Tutor: Medina Galván, Marcelo
19:10	Implementación de Norma ISO 9001 en la Secretaría de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia Alumna: Silva, María Julia del Huerto Tutor: D'Arterio, Humberto
19:30	Gestión y Costeo de inventarios aplicados a una PYME Alumno: Reyna, Edith Macarena Reyna Tutor: Medina Galván, Marcelo
19:50	Aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en el Procedimiento y Control de Expediente Alumno: Martínez, Luis Esteban Tutora: Martos, María Enriqueta

Se adjuntan los Resúmenes de los Trabajos.
Esperamos contar con su presencia.

Mg. Jorge Rospide
Lic. Marcelo Medina
Instituto de Administración

6. REUNIÓN DE AVANCE NUMERO 2



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
Práctica Profesional Licenciatura en Administración



**REUNION DE DISCUSIÓN
AVANCES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

En el marco de la **Práctica Profesional de la Licenciatura en Administración**, se invita a docentes, estudiantes y personas interesadas a la **Reunión de Discusión del Instituto de Administración** que se realizará el día **Miércoles 01 de Julio de 2020 de 18 a 20 horas** en forma virtual por la plataforma Zoom.

(<https://us02web.zoom.us/j/85988051694?pwd=dIVkMjZUMkxSRW9jVFo0Y0JIT3QrUT09>
ID de reunión: 859 8805 1694 Contraseña: reunión)

Se discutirán los avances de los siguientes trabajos:

Hora	Título del Trabajo
18:00	"Reorganización de procesos en la Dirección Gral. de Recursos Financieros" Alumno: Adra, Sabrina Giselle
18:30	Implementación de Norma ISO 9001 en la Secretaría de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia Alumno: María Julia Del Huerto Silva Tutor: D'Arterio, Humberto
19:00	Service design aplicado a empresa local. Alumno: Mochon, Gonzalo. Tutor: Mulki, Esteban David
19:30	Reorganización del Área de Compras de una importante empresa comercial del Norte Argentino Alumno: Rivero Manganelli, Lourdes María Tutor: Assaf, Diego

Se adjuntan los Resúmenes de los Trabajos.

Esperamos contar con su presencia.

Mg. Jorge Rospide
Lic. Marcelo Medina
Instituto de Administración

7. CURSO DE INTERNET

ISO 9001:2015 paso a paso [Video 1]

1 mensaje

Claudia Benavides <claudia@calidadparapymes.com>
Para: julia <silvanjulia@gmail.com>

23 de abril de 2020, 19:31

ISO 9001:2015 el paso a paso definitivo para completar tu proyecto de implantación

Vídeo n° 1: Sentando las bases de nuestro proyecto de implantación

Hola julia,

Gracias por apuntarte a este curso gratuito, espero sea de gran ayuda para ti :-)

Recuerda que lo importante es pasar a la acción.

Así que lo primero [descárgate el cuaderno de trabajo n° 1](#) y dale al play



Mañana nos vemos con el siguiente video!

Un saludo

Claudia

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

ISO 9001:2015 paso a paso [Video 2]

1 mensaje

Claudia Benavides <claudia@calidadparapymes.com>
Para: julia <silvamjulia@gmail.com>

24 de abril de 2020, 20:01

ISO 9001:2015 el paso a paso definitivo para completar tu proyecto de implantación

Video n° 2: Descubriendo y documentando los procesos de nuestra empresa

Hola Julia,

Que te pareció el video de ayer?

OJO si no has visto el video n° 1 te recomiendo que pares aquí [cliques en este enlace](#) y luego vuelvas a este video n° 2.

Este paso a paso lo he diseñado para que vayas entendiendo la norma así paso a paso así que no debes saltarte ninguno de los videos, OK 😊

[No te olvides descargar el cuaderno de trabajo n° 2.](#)

27/7/2020

Gmail - ISO 9001:2015 paso a paso [Video 3]



Julia Silva <silvamjulia@gmail.com>

ISO 9001:2015 paso a paso [Video 3]

1 mensaje

Claudia Benavides <claudia@calidadparapymes.com>
Para: julia <silvamjulia@gmail.com>

25 de abril de 2020, 20:31

ISO 9001:2015 el paso a paso definitivo para completar tu proyecto de implantación

Video n° 3: Recopilando y analizando los datos para la mejora

Mis mas sinceras felicitaciones julia por llegar hasta el último video.

Eso me demuestra el interés que tienes por empezar y terminar con éxito tu proyecto de implantación.

Tal como te he insistido estos días recuerda que el curso esta diseñado para entenderlo y seguirlo en orden así que si todavía no has visto los videos anteriores para aquí y vuelve a ver el [video n° 1](#) y el [video n° 2](#) y los [cuadernos de trabajo n° 1](#) y [cuaderno de trabajo n° 2](#)

Al final del video te cuento novedades y de qué nuevas maneras puedo ayudarte con tu proyecto de implantación 😊

I

[No te olvides descargar el cuaderno de trabajo n° 3.](#)

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

8.IIV MUESTRA ACADÉMICA DE TRABAJOS DE INV. DE LA LIC. EN ADM..

Mesa	Asignatura	Moderador
6	Investigación Operativa / Análisis Cuantitativo de Negocios I	Cecilia Pachá

Mesa	Asignatura	Moderador
7	Práctica Profesional de la Licenciatura en Administración	Florencia Domínguez

Código	Asignatura	Título del Trabajo	Autores
ACM 21	Investigación Operativa/Análisis Cuantitativo de Negocios I	Evaluación de Proyectos "Vital Gas"	Mariano Guicchi Ángel Sella María Celeste López García Ariel María Arment Cecilia Lauro Sella Gabriel García Agustina Sella Hernando Julia Regina María
ACM 22	Investigación Operativa/Análisis Cuantitativo de Negocios I	Planificación de empresas orientadas al comercio en un hospital pediatra de San Miguel de Tucumán	Roberto Torres María Emilia
ACM 23	Investigación Operativa/Análisis Cuantitativo de Negocios I	Análisis de rentabilidad Clínica Oncológica Bascular	Melina de la Fuente Alencastre Miguel José Alba Falcón Zaira Bello
ACM 24	Investigación Operativa/Análisis Cuantitativo de Negocios I	Modelo de Planificación de Compras Ocasas Paradoja "La Bazarra"	Florencia Silva, Trinidad María Horti, Felicia Rosa Victoria Martín Dorotea Brizavac, Valeria Yela del Basso, Agustín Pascual, Julieta María Ezequiel, María Virginia Lito Figueroa Suarez, Anabela Lis María, Norma Beatriz
ACM 25	Investigación Operativa/Análisis Cuantitativo de Negocios I	Hospital Centro de Salud	

Código	Asignatura	Título del Trabajo	Autores
PP 11	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Propuesta de un Plan de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001 en la Secretaría de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia	Silva María Julia del Huerto
PP 12	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Reorganización en áreas Compras de importante empresa comercial del norte Argentino	Rivero Manganelli Lourdes María
PP 13	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Reorganización de procesos en la Dirección Gral de Recursos Financieros	Adra Sabrina Giselle
PP 14	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Implementación de Normas ISO 9001: 2015 en procesos de Farmacia en un Hospital Público	Martínez Hynes, Mariana
PP 15	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Implementación de un nuevo sistema de información para una inmobiliaria	Landívar, María Lucía

Mesa	Asignatura	Moderador
7	Práctica Profesional de la Licenciatura en Administración	Florencia Domínguez

Código	Asignatura	Título del Trabajo	Autores
PP 11	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Propuesta de un Plan de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001 en la Secretaría de Control de Gestión Económico Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia	Silva María Julia del Huerto
PP 12	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Reorganización del área Compras de importante empresa comercial del norte Argentino	Rivero Manganelli Lourdes María
PP 13	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Reorganización de procesos en la Dirección Gral de Recursos Financieros	Adra Sabrina Giselle
PP 14	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Implementación de Normas ISO 9001: 2015 en procesos de Farmacia en un Hospital Público	Martínez Hynes, Mariana
PP 15	Práctica Profesional Licenciatura en Administración	Implementación de un nuevo sistema de información para una inmobiliaria	Landívar, María Lucía

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

9. COMENTARIO DEL DIRECTOR SOBRE EL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE

El presente trabajo creo, refleja plenamente una de las características que se plantean en el perfil del egresado de la Licenciatura en Administración, que es la de que actúe profesionalmente como “Agente de Cambio”.

Puedo decir también que a lo largo de toda la carrera se los forma para que se desarrollen como profesionales “inconformistas”, “incómodos” con la realidad de las organizaciones en las que les toca actuar, según el “deber ser” de lo que estudian, analizan y aprenden en cada una de las disciplinas de la carrera. Por supuesto que de esa “zona de confort” se sale con actitud proactiva, respetuosa de las personas y con objetivos claros.

Esta creo es la situación de la Cra. Julia Silva, quien se desempeña actualmente en un área Administrativo-Financiera de una Unidad Académica de nuestra UNT. Y no es fácil en una organización de una Cultura “burocrática” y “apática, según la clasificación de los autores, plantear cambios en procura de una mejora continua, justamente porque muchas veces estas culturas perciben a los cambios como una amenaza que desestabiliza el status quo.

El presente trabajo es una propuesta que no nace de una mirada ligera, superficial y “desde el afuera”, descomprometida diríamos, sino que es fruto de una vivencia diaria, cotidiana en un área de trabajo que ante la mirada profesional, joven e inconformista, no “adaptada” a la cultura, responde hasta por un deber ético al clamor por mejorar buscando mayor eficiencia.

Es una propuesta además, que busca coherencia entre los contenidos que la Cra. Silva aprendió y que debieran volver a enriquecer a la Institución UNT que los enseña, sino caemos en el paradigma que tan bien refleja el dicho popular “ en casa de herrero, cuchillo de palo”. Se aprende en el aula, pero muchas veces también de la experiencia.

El presente trabajo fue planificado, desarrollado a través del análisis de la bibliografía, de entrevistas a profesionales y funcionarios que ya habían llevado a cabo una experiencia como la que aquí se presenta. En fin, cumpliendo todos los pasos planteados en la materia Proyecto Profesional. De esta manera todos los actores aprendimos del mismo. No me cabe duda que los objetivos de la materia están plenamente cumplidos.

Firma del Director _____

Aclaración _____

Fecha _____



TRABAJO DE CAMPO

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN
SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9001 EN LA
SECRETARIA DE CONTROL Y GESTIÓN
ECONÓMICO FINANCIERA DE LA FACULTAD
DE BIOQUÍMICA QUÍMICA Y FARMACIA

ALUMNA: MARÍA JULIA DEL HUERTO SILVA
DNI:36224368
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS-UNT
Año:2020
TUTOR: HUMBER D'ARTERIO

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

RESUMEN:

Este trabajo tiene por objetivo efectuar una propuesta que consistirá en una serie de pasos, sugerencia y ejemplos de cómo Implementar un Sistema de Gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la Secretaria de Control de Gestión Económica Financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia UNT.

La Secretaria de Control de Gestión Económico Financiera (UNT), se encarga de la gestión económica y financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia de la Universidad Nacional de Tucumán de acuerdo a las políticas establecidas por el decano y el consejo directivo, entre sus principales funciones esta la programación, ejecución y control presupuestario, auditoria de comprobantes y cuentas contables, gestión de compras y contrataciones, además de asistir y asesorar al decano, los institutos y departamentos en la ejecución de los fondos.

La secretaria está en un proceso de cambio y reorganización, ya que desde hace cuatro años cuenta con el sistema operativo SIU PILAGA, el mismo es un sistema web de gestión presupuestaria, financiera y contable, que permite una mayor organización e integridad de la información.

En este proceso de transformación consideramos de gran importancia superar nuevas metas, asumir nuevos desafíos, y lograr un verdadero cambio organizacional, es por ello que estimo que si la Secretaria de Control de Gestión Económico Financiera implementa los estándares que establece las normas ISO 9001 de sistema de Gestión de la Calidad, se garantiza la eficiencia y eficacia dentro de la misma.

Palabras claves: Normas ISO 9001:2015-Sistema de Gestión de Calidad-Implementación-planificación.

<p>INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

INTRODUCCIÓN:

Este trabajo se inició con un análisis de la situación inicial en la que se encuentra la secretaria, teniendo como resultado un diagnóstico, paralelamente además de recopilar información con respecto a todos los principios y características de la norma ISO 9001:2015 que permitirán dar el marco conceptual a todo el trabajo, logrando finalizar el diagnóstico mediante check list que permitió verificar el grado de cumplimiento de los requisitos que establece la norma en la secretaria.

Se continuó con dos entrevistas, la primera consistió en entrevistar a docente que fue participe de la implementación de las normas en distintos departamentos de la Facultad de Ciencias Exacta y Tecnología de la Universidad Nacional de Tucumán, la segunda entrevista consistió al gerente de un laboratorio bioquímica con 40 años en rubro que implemento y que sigue certificando anualmente desde 2014 las normas ISO 9001:2015 de gestión de calidad, las dos contestaron en un cuestionario brindando información valiosa a la hora de armar mi propuesta ya que compartieron su experiencia, cuáles fueron los desafíos, porque consideraron implementar normas de gestión de calidad etc.

Luego de realizada toda la investigación, mi trabajo concluyo con la confección de una propuesta de implantación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 que permitirá a la secretaria entender la interrelación secuencial de los resultados con los procesos, este trabajo le responderá tres preguntas claves ¿Dónde están?, ¿Dónde quieren ir? Y ¿Cómo lograrlo?

PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

Causas que motivan la propuesta de implementación de las normas en la Secretaria Económica

- Inexistencia de Misión Visión y Objetivos definidos claramente.
- Ausencia de una cultura organizacional orientada a la calidad.
- Falta de Programa de inducción y capacitación para el personal que realiza las diferentes actividades.
- Ausencia de manuales de procedimientos
- Ausencia de descripción de puestos
- La secretaria termina siendo un Cuellos de botella de las demás oficinas.

OBJETIVOS GENERALES:

Realizar una propuesta que consistirá en una serie de pasos, sugerencia y ejemplos de cómo implementar un sistema de gestión de calidad basada en las normas ISO en la Secretaria Económica Financiera de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Efectuar un diagnóstico de la situación actual se la secretaria
- Proponer la misión, visión y valores de la secretaria
- Sugerir una política de calidad
- Desarrollar manuales de procedimientos
- Proponer un organigrama
- Sugerir Documentación que pueden desarrollar
- Sugerir indicadores de desempeño
- Desarrollar la descripción del puesto de los integrantes de la secretaria

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

MARCO TEÓRICO:

El marco teórico de este trabajo se centrara en la norma ISO 9001:2015, pero primero considero necesario hacer un recorrido del concepto de calidad tantas veces visto como un concepto subjetivo.

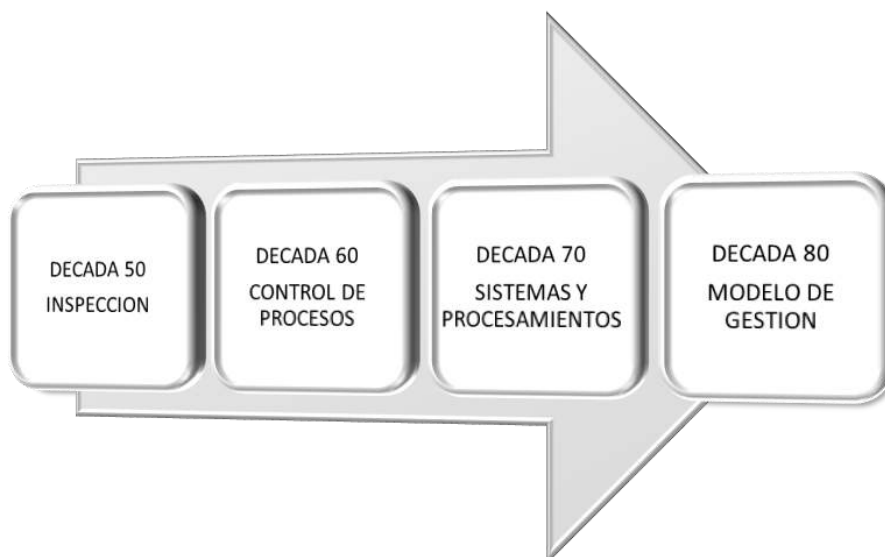
¿Qué es la calidad?

Según David Garvin: *“Un producto de calidad es sencillamente aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste”*. Garvin destaca 3 conceptos claves expectativa, cliente y menor costo.

Japonés Taguchi: *“Un producto de calidad es aquel que minimiza la pérdida para la empresa y la sociedad”*, una de las más modernas y aceptadas.

Philip Crosby: *“Calidad es hacer las cosas bien a la primera”*, enfocada más hacia los procesos que hacia los productos.

¹El concepto de calidad tiene una larga historia y se fue modificando a lo largo de los años, desde la inspección hasta convertirse en un modelo de gestión, en la siguiente imagen se desarrolla el concepto de calidad a lo largo de las distintas décadas



Década del 50: en los primeros años de esta década se hace uso del control estadístico para su aplicación a la inspección de los productos terminados. Se crea el premio Deming para recompensar a todas aquellas empresas que mostraran un alto nivel de logro en la práctica de la calidad, premio que fue creado

¹ Garcia J.A y Chavarria Dicenta F. (2003). *El modelo de la Gestión de la Calidad Total en las Organizaciones* (ed. Original).p 7-13

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p style="text-align: center;">LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

luego de que Deming impartiera sus cursos de JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers). Otro americano que también hace su aporte en esta década el Dr. Juran ya que es el primero que plantea un enfoque de la calidad hacia la gestión.

Década de los 60: superada la etapa anterior donde la mera inspección no mejoraba la calidad de los productos, se empieza a implantar el control estadístico de los procesos que mejora efectivamente la calidad en las fases más tempranas de la producción. Se entra en la fase de aseguramiento de la calidad de los nuevos productos mediante el control aplicado a los procesos de producción.

Década de los 70: se empieza a extender el concepto de calidad y las herramientas que fueron útiles en los procesos de producción hacia otros procesos de carácter administrativo, comercial, financiero o de gestión. La calidad adquiere el concepto de total y se extiende a la mayoría de los procesos de negocio dejando de ser exclusivamente estadística o técnica.

Década de los 80: la calidad deja de ser un concepto puramente técnico, el modelo que han puesto en marcha los japoneses maravilla al mundo industrial, se descubre la importancia de la calidad para el éxito de la empresa, y la industria occidental se da cuenta de la desventaja con respecto a los japoneses y empiezan a aplicar su filosofía de gestión. A partir de 1980 todas las empresas americanas empiezan sus programas de calidad total, lo que implicó una nueva mentalidad directiva y una nueva cultura empresarial. En 1980 se crea el premio Baldrige en USA, para recompensar a las empresas en los esfuerzos invertidos en la calidad, además en Europa se crea la fundación EFQM (European Foundation Quality Management) con el objetivo de proporcionar a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión.

Es decir, a lo largo de estas décadas se crearon diversos métodos para implantar un sistema de gestión de calidad en las empresas, entre ellos están:

Método Deming
Modelo Malcome Baldrige
Modelo EFQM de excelencia

Este trabajo se focalizará en las Normas ISO 9001-2015, la misma estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones. ISO (Organización Internacional de Estandarización) es una entidad que reúne a representantes de diversos países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas de actuación.

Las tres normas básicas de la familia ISO 9000:

ISO 9000: sistema de gestión de calidad fundamentos y vocabulario
ISO 9001: sistema de gestión de calidad. Requisitos
ISO 9004: sistema de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

(IRAM-ISO 9001, 2015) ² “Las Normas ISO 9001 de carácter Internacional especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Cabe destacar, que todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y buscan que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- 1) Enfoque al cliente.
- 2) Liderazgo.
- 3) Compromiso de las personas.
- 4) Enfoque a procesos.
- 5) Mejora.
- 6) Toma de decisiones basada en la evidencia.
- 7) Gestión de las relaciones

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad”

Enfoque basado en procesos:

La norma internacional promueve un enfoque basado en procesos, como dice la normas ISO 9001-2015 “un enfoque basado en procesos implica la definición y gestión sistemática, con el fin de alcanzar sus resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización, la gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en el riesgo, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultado no deseados”

Según la norma internación ISO 9001-2015 “le va a permitir a una organización

- 1) La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- 2) La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- 3) El logro del desempeño eficaz de procesos

² ISO 9001 (2015), *Quality management Systems-requirements*. Ginebra, Suiza: Secretaría de Central ISO.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

4) La mejora de los procesos en base en la evaluación de los datos y la información

Ciclo PHVA (planificas, hacer verificar y actuar) aplicables a los procesos y a todo el SGC

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades

Hacer: implementar lo planificado

Verificar: realizar el seguimiento (y cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario”

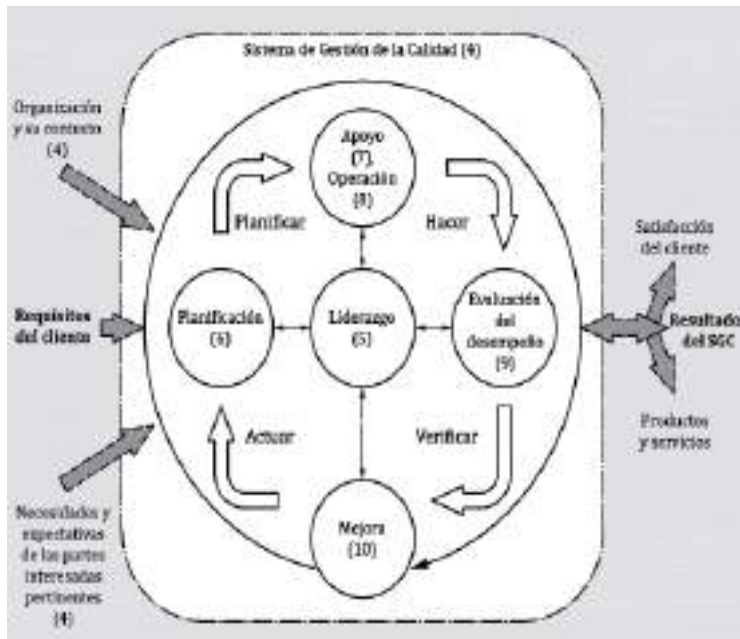


Figura: representación de la estructura de la norma ISO 9001-2015 con el ciclo PHVA. Fuente: IRAM 9001 tercera edición “sistema de gestión de calidad requisitos ISO 9001:2015 traducción oficial IDT”

Prosigue Yáñez (2008) que lo que caracteriza a la norma ISO 9001 es:

- Su enfoque basado en los procesos.
- Su compatibilidad con otras normas de gestión.
- Principal norma certificable del mundo.
- Su gran énfasis en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p style="text-align: center;">LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

- Su gran énfasis en la participación y compromiso de la alta dirección con la calidad.
- Menor énfasis en procedimientos documentados.
- El establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles de la organización.
- Mayor atención a la disponibilidad de recursos.
- Su gran énfasis en atender y satisfacer las necesidades del cliente.
- El seguimiento y análisis de la información que concierne a la satisfacción del cliente.
- La toma de decisiones en base al análisis de la información recogida por el sistema de gestión de calidad.
- Mejora continua y análisis permanente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

METODOLOGÍA:

Se realizó una investigación Descriptiva, ya que las evidencias obtenidas son provenientes de la realidad que vive la secretaria no se manipula ni se controla ninguna variable, además se basa en estudios y conocimientos ya existentes en la literatura, así mismo se considera que es una investigación con enfoque cualitativo debido a que se busca recolectar información, además de hallar las razones de diversos aspectos descubriendo las cualidades que nos aporten al trabajo, para luego interpretar los resultados, la metodología para llevar a cabo dicha investigación será mediante la triangulación entre la recorrida bibliográfica, entrevistas y observación directa en la Institución para poder observar el ambiente de trabajo, las condiciones físicas. etc.

Las entrevistas fueron realizadas al gerente de un laboratorio de análisis bioquímico con 40 años en el rubro que certificó las normas y a una autoridad de la facultad de Ciencia Exactas que participo del proceso de certificación de algunas oficinas de dicha institución.

Además, se realizó el análisis de encuestas realizadas a docentes y no docentes que son los principales clientes de la secretaria para conocer su grado de satisfacción por los servicios brindados por la misma.

EMPRESA CASO DE ESTUDIO

HISTORIA

³La Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia nace con la Universidad el día 19 de mayo de 1914 cuando se crea la "Escuela de Farmacia" por un proyecto presentado ante el H. Consejo Superior por el Consejero Dr. Estergidio de la Vega, a quien se le encomienda su organización y dirección. En 1922, al nacionalizarse la Universidad, la Escuela fue transformada en "Facultad de Farmacia e Higiene

³Faculta de Bioquímica Química y Farmacia,
<http://www.fbqf.unt.edu.ar/paginas/institucional/historia.html>,1/10/2019

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Subtropical" que tendría a su cargo la preparación de Farmacéuticos y Auxiliares de Farmacia para coadyuvar en la campaña contra las enfermedades de la región. En ese año el Dr. Fidel Zelada es designado el primer Decano de la Facultad. En 1923 pasó a ser "Facultad de Farmacia y Química"; en 1925 retornó a su condición de Escuela y en 1926 se le dio el nombre de "Facultad de Farmacia e Higiene". El Dr. Zelada se desempeñó por varios períodos consecutivos, hasta que, en 1929, fue reemplazado por el Prof. José Villafañe (decano electo), y éste a su vez en 1930 por el Dr. Alejandro Pérez. En 1937 resulta Decano electo el Farm. Ramón Juárez. En 1938;, con la creación del Doctorado en Bioquímica, cambió la denominación por la de "Facultad de Farmacia y Bioquímica".

El Dr. Alejandro Pérez, Decano de la Facultad es elegido Rector (ejerce ambas funciones 1940-43) y el Dr. Osvaldo Fonio es designado para organizar la Facultad. Se crea la carrera de Bioquímica cuyo Plan de estudios exige 6 años de estudios (29 asignaturas).

En 1948 se crea la "Facultad de Ciencias Biológicas" dependiendo de ella la Escuela de Farmacia y la Escuela de Bioquímica. Se organiza la facultad en Institutos, para de esa manera facilitar la investigación científica con la función de crear y aprender. Comprende 6 Departamentos que incluyen en total 12 Institutos. En 1952 se dispone el dictado de la carrera de Licenciatura en Química a su vez se modificaron los planes de estudio de Farmacia y de Bioquímica y se reglamentan los doctorados.

Durante el gobierno del Rector Virla se inicia una intensa obra de reestructuración. La población estudiantil de esta Facultad es de 675 alumnos. Comienza a dictarse la carrera de Ingeniería Azucarera desde el Instituto de Investigaciones Azucareras, el cual formó parte de esta casa.

Corriendo el año 1961 se modifican los Planes de estudios de Bioquímica, Farmacia e Ingeniería Azucarera. Se encuentran finalizadas las tramitaciones de concursos para dotar a las cátedras de profesores titulares y asistentes. Se contratan profesores para dotar a disciplinas de equipos de investigadores. La planta docente está integrada por 114 profesionales. Se cuenta con los primeros investigadores de la Facultad incorporados a la Carrera del Investigador Científico del CONICET.

A partir de 1966 comienzan los convenios especiales (CONICET – FECIC) lo que facilitan la creación de los Institutos de Investigación para universitarios (CERELA, PROIMI y CIRPON) que se constituyen con los cuadros científicos y docentes de la Facultad de Bioquímica y otras. En 1970 se pone en vigencia un nuevo Plan de estudios para las tres carreras que se dictan en la Facultad. Farmacia incluía 22 materias, Bioquímica 27 y la Licenciatura en Química 28 materias.

En 1980 se crea el Laboratorio de Microscopía Electrónica del NOA (LAMENOA) con aportes de la UNT y el CONICET. A partir de agosto de 1982 se implementa el dictado del Curso de Post-Grado de Microbiología Superior.

En 1988 se crea el Laboratorio de Patología Molecular (LAPAM) para la detección de grupos de alto riesgo de desarrollar o portar tumores malignos mediante convenio entre la UNT, la Provincia y la Municipalidad de Tucumán.

En 1990 se crea el Centro de Elaboración y Estudios Farmacéuticos.

A partir de 1998, se pone en vigencia la Carrera de Licenciatura en Biotecnología agregando así una nueva carrera en la oferta académica de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia de la Universidad Nacional de Tucumán.

Actualidad:

La universidad pública es una organización compleja, que tiene como misión la de generar conocimientos.

En la actualidad, afronta varios desafíos, ya que se encuentra inmersa en un contexto muy difícil y cada vez más diverso. Al contar como toda organización, con escasos recursos, continuamente se encuentra en la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento, lo que trae aparejado una complejidad administrativa y académica, presentándose innumerables problemas de gestión, lo que a veces le es muy complejo de afrontar y resolver. Sumado a esto, existe una gran diversidad de actividades y servicios que la misma ofrece a la comunidad.

Debido a la situación planteada con anterioridad, resulta como una necesidad fundamental, que la universidad desarrolle sistemas eficaces de gestión económica financiera, que permitan encontrar la eficiencia en la utilización de recursos, y de esa manera, poder mostrar una cultura de transparencia en la rendición de cuentas. Es por ello, que, a partir del año 2013, se comenzó a implementar el sistema SIU-PILAGA, ⁴un sistema web de gestión presupuestaria, financiera y contable que brinda a sus usuarios una herramienta apta para realizar en forma integrada la gestión de presupuesto, la ejecución del gasto y de recaudación. El sistema resulta una fuente eficiente, segura y auditable para la toma de decisiones de la entidad y para responder a las demandas de información de diversos sectores gubernamentales.

Por lo tanto, el objetivo principal de dicho sistema es la de brindar un sistema integrado de información financiera para la gestión presupuestaria, patrimonial, económica en tiempo real y en forma para la toma de decisiones y alineado con el sistema del área central.

La implementación del mismo significó grandes cambios en la secretaria económica financiera de la facultad y en los departamentos relacionados como compras tesorería delegación etc. Lograr la misma fue un gran desafío que se puso al hombro la secretaria ya que implicaba demasiados cambios, aprender a manejar un sistema nuevo y luchar con la resistencia al cambio propia de la cultura de este tipo de organizaciones.

Es importante destacar esto porque dicha implementación derivó en el desarrollo de este trabajo, ya que al notar que el sistema no tenía manuales de procedimiento, muchas cosas del mismo no estaban claras o se las hacía por costumbre. Me impulsó a querer mejorar y empezar a confeccionar los manuales de procedimiento y de usuario que brindarían a la secretaria y a los departamentos una explicación detallada de los procedimientos y permitir a las personas que manejan el sistema desenvolverse en situaciones determinadas, lo que luego derivó en querer realizar una propuesta de implementación de un SGC la misma se desarrolló en las siguientes actividades:

⁴ <https://www.siu.edu.ar>, 1/10/2019

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>
--

1-Revisión bibliográfica y curso por internet: la misma se realizó mediante una lectura profunda de la norma ISO 9001:2015 sus requisitos y características, además de leer distintas bibliografías explicando cada uno de los puntos de la norma, lo que derivó en un curso gratuito que consistía en sentar la bases para un proyecto de implantación de la norma ISO 9001:2015 desde cero.

2-Entrevista: las mismas fueron realizadas a personas que tuvieron una participación activa en la implementación de normas ISO 9001:2015 en distintos ámbitos, se detallan a continuación las mismas:

- CPN. Mónica H. de Labastida: que participo en la Facultad de Ciencias Exacta y Tecnología como integrante del grupo de implementación entre 2010 a 2014, en el rol de Subsecretaria de Gestión de Calidad y Desde 2014 a 2018, como Secretaria Administrativa de la FACET, en el rol de Representante de la Dirección. (ANEXO B)
- CPN.Christian Simesen de Bielke: en el rol de representante de la dirección en un laboratorio Bioquímico con 40 años en el rubro que certifico las normas de calidad en el año 2014. (ANEXO A)

3-Se realizó una encuesta a docentes y no docentes de la facultad que son los principales usuarios del servicio brindado para analizar el grado satisfacción en función del servicio que reciben por parte de la secretaria (ANEXO D)

4- Diagnostico de los factores internos y externos de la secretaria: se realizo el análisis mediante la herramienta FODA y la matriz vester.

5-Diagnóstico de la situación actual: por medio de una lista de preguntas realizo un chequeo del estado en que se encuentra la secretaria de control de gestión económica financiera de acuerdo a los requisitos que la norma ISO 9001:2015. (ANEXO C)

6-Identificación de los procesos: se identificó los procesos más realizados en la secretaria y se desarrollaron los manuales de procedimiento del sistema SIU–PILAGA (ANEXOS E,F,G,H,I,J,K,L).

7- Propuesta de Implementación: como conclusión de toda la investigación realizada y respaldado por todas las actividades antes mencionadas se realizó una propuesta de implementación, la misma está constituida por una serie de pasos que se le aconseja realizar.

<p>INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

RESULTADOS DE LAS DISTINTAS ACTIVIDADES

RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS:

Los conceptos que destacamos de las actividades realizadas son los siguientes:

- Para que se pueda implementar en una Universidad publica es necesaria la voluntad política del gobierno de turno.
- La implementación puede llevar mas de 2 años es por ello que es necesario de asegurar la constancia de las personas que se van a designar para emprender el proyecto.
- Se recomienda empezar por áreas pequeñas que no tengas muchos procedimientos en el caso de la Facultad de Ciencias Exacta lo hicieron por mesa de entrada para luego ir implicándola en otras áreas mas complejas.
- Será clave para la implementación el personal de la Institución y del grado de convencimiento que tengan a la hora de implementar la norma.
- Entre los beneficios mas importantes se pueden mencionar:
 - Estandarizar y Ordenar los procesos.
 - Buscar la Mejora continua, revisando los procedimientos de cada sector y buscando la manera de optimizarlos.
 - Mejorar la credibilidad e imagen de la organización
 - Ayuda a satisfacer a las Partes Interesadas
 - Realizar la Toma de decisiones basada en pruebas
 - Compromiso de los empleados

Si bien lograr una certificación conlleva a un alto costo, consideramos que el beneficio de lograr la misma es mucho mayor que los costos asociados.

RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS:

En la que se realizó un análisis FODA para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que existen en la secretaria a la hora de llevar a cabo la propuesta de implementar un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001.

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Matriz DAFO-FODA

FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA

DEBILIDADES (-)	
1	Falta de recursos para la implementación de proyectos
2	Estructura orgánica poco funcional
3	Inexistencia de sistemas de reconocimientos y estímulos al personal por mérito o desempeño
4	deficiente coordinación de la secretaria con los demás departamentos vinculados con la misma como ser tesorería delegación compra bienes del estado etc
5	Normativas y procedimientos poco flexibles
6	Deficiencia en la implementación del sistema informático siu pilaga
7	Reactividad en la gestión
8	Alta burocracia y exceso de papeleo
9	Mala comunicación y sinergia con los demás departamentos

FORTALEZAS (+)	
1	El secretario económico comprometidos con los resultados y la calidad en el servicio
2	Buen ambiente laboral
3	Secretaria comprometida con la mejora continua
4	Cuenta con personal capacitado

FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA

AMENAZAS (-)	
1	Ausencia de Planificación y Estrategia
2	Falta de compromiso de los demás departamentos relacionados con la secretaria
3	Resistencia al cambio de los departamento relacionados con la Secretaria
4	Conflictividad gremial
5	Situación Económica actual. Falta de Financiación.
6	
7	
8	
9	

OPORTUNIDADES (+)	
1	Benchmarking en Universidades del entorno
2	Orientar la estructura organizacional y funcional a procesos y resultados
3	Lograr que la atención a la ciudadanía sea un compromiso institucional
4	Consolidar la imagen de la secretaria como una Entidad con altos índices de eficacia y transparencia

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

5	Cumplen los horarios de trabajo	5	Optimizar los recursos presupuestales de la dependencia y entidad
6	Condiciones laborales estables	6	Sistema de reconocimiento ligado a esfuerzo y desempeño

De lo desarrollado se hizo un análisis multidireccional mediante una Matriz Vester para tener una visión más clara y acertada de los factores tanto internos como externos de la secretaria, mediante esta herramienta podemos brindar una observación más completa de la matriz FODA. En este caso nos enfocamos en las variables negativas que se presentan en la secretaria es decir, las debilidades y amenazas.

5La matriz de Vester es una serie de filas y columnas que muestran tanto horizontal (filas) como verticalmente (columnas) las posibles causas (variables) de una situación problemática.

Lo que hacemos básicamente es enfrentar los problemas (variables) entre sí basándonos en los siguientes criterios de calificación: 0, 1, 2 y 3

0: No lo causa

1: Lo causa indirectamente o tiene una relación de causalidad muy débil

2: Lo causa de forma semidirecta o tiene una relación de causalidad media

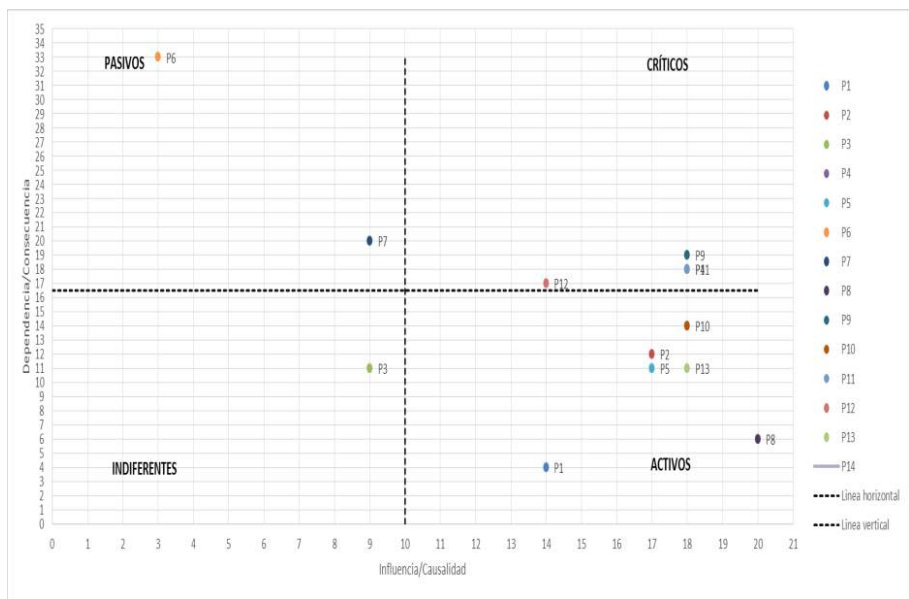
3: Lo causa directamente o tiene una relación de causalidad fuerte

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	INFLUENCIA
P1	Falta de recursos para la implementación de proyectos	0	1	2	0	0	2	2	0	1	2	0	0	1	3	14
P2	Estructura orgánica poco funcional	0	0	0	3	2	2	2	2	2	1	1	2	0	0	17
P3	Inexistencia de sistemas de reconocimientos y estímulos al personal por mérito o desempeño	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	3	1	0	0	9
P4	deficiente coordinación de la secretaria con los demás departamentos vinculados con la misma como ser tesorería delegación compra bienes del estado etc	0	1	0	0	0	3	2	0	3	3	3	2	1	0	18
P5	Normativas y procedimientos poco flexibles	0	3	1	2	0	3	2	3	0	0	2	1	0	0	17
P6	Deficiencia en la implementación del sistema informático siu pilaga	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
P7	Reactividad en la gestión	0	0	0	2	0	3	0	0	2	0	1	0	1	0	9
P8	Alta burocracia y exceso de papeleo	0	2	1	0	3	3	2	0	1	3	1	3	1	0	20
P9	Mala comunicación y sinergia con los demás departamentos	0	0	0	3	1	3	1	0	0	1	3	3	3	0	18
P10	Ausencia de Planificación y Estrategia	1	2	2	2	1	3	3	0	3	0	1	0	0	0	18
P11	Falta de compromiso de los demás departamentos relacionados con la secretaria	0	2	2	2	0	3	1	0	3	1	0	2	2	0	18
P12	Resistencia al cambio de los departamento relacionados con la Secretaria	0	0	0	2	1	3	1	1	1	1	2	0	2	0	14
P13	Conflictividad gremial	0	1	2	2	2	2	2	0	1	2	1	3	0	0	18
P14	Situación Económica actual. Falta de Financiación.	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
DEPENDENCIA		4	12	11	18	11	33	20	6	19	14	18	17	11	3	109

Clasificación

Análisis de factores internos y externo negativos: debilidades y amenazas de la secretaria



Cuadrantes de la matriz vester de los factores internos y externos negativos

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

Obtengo los cuatro cuadrantes:

Cuadrante I (superior derecho) Problemas críticos.

Cuadrante II (superior izquierdo) Problemas pasivos.

Cuadrante III (inferior izquierdo) Problemas indiferentes.

Cuadrante IV (inferior derecho) Problemas activos.

La clasificación para todos los problemas que es la siguiente:

Problemas pasivos: sin gran influencia causal sobre los demás pero son causados por la mayoría. Sirve como indicador de cambio y eficiencia.

P6	Deficiencia en la implementación del sistema informático siu pilaga
P7	Reactividad en la gestión

Problemas críticos: gran influencia sobre los otros y son causados por la mayoría. De su intervención depende en gran medida el resultado final

P4	deficiente coordinación de la secretaria con los demás departamentos vinculados con la misma como ser tesorería delegación compra bienes del estado etc
P9	Mala comunicación y sinergia con los demás departamentos
P11	Falta de compromiso de los demás departamentos relacionados con la secretaria
P12	Resistencia al cambio de los departamento relacionados con la Secretaria

Problemas activos: alta influencia sobre la mayoría, pero no son causados por otros. Son claves porque son causa primaria del problema central

P1	Falta de recursos para la implementación de proyectos
P2	Estructura orgánica poco funcional
P5	Normativas y procedimientos poco flexibles

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
--

P8	Alta burocracia y exceso de papeleo
P10	Ausencia de Planificación y Estrategia
P13	Conflictividad gremial

Problemas indiferentes: baja influencia sobre otros y no son causados por la mayoría. Son de baja prioridad de acuerdo al análisis de la situación

P3	Inexistencia de sistemas de reconocimientos y estímulos al personal por mérito o desempeño
----	--

Realizado el análisis se puede obtener los problemas críticos y los problemas activos antes mencionados, es decir son los problemas que buscaremos solucionar con la implementación de un SGC basado en las normas ISO 9001:2015.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL:

Diagnostico según la encuesta realizada al secretario económico según las normas ISO 9001.2015

En esta sección se presenta el análisis de la encuesta del diagnóstico que se realizó al secretario económico de la facultad de bioquímica en relación al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

La evolución se realizó con una serie de recopilación de distintas listas de chequeo de autodiagnóstico como herramienta de empresas que están camino a certificar normas ISO 9001:2015 (ver anexo C). El diagnostico se realizó teniendo en cuenta del capítulo 4 al 10 de la Norma ISO 9001:2015 y los resultados se presentan a continuación.

El capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a todo lo relacionado con el contexto de la organización. Como podemos observar en el anexo la secretaria económica no ha identificado los requisitos de las partes interesadas principalmente de los clientes y proveedores, la misma no tiene un análisis de cuestiones internas y externas que puedan llegar afectar su actividad, la secretaria ha centrado sus esfuerzos en hacer frente a todos los problemas que sean o no sean de su responsabilidad para poder responder a los clientes convirtiéndose en un cuello de botella de la facultad sin poder realizar un análisis detallado para descubrir las fortalezas y debilidades y estar a la vanguardia de las expectativas y los requerimientos de los mismos.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p style="text-align: center;">LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

El capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia al liderazgo y compromiso que debe tener la alta dirección, los líderes de cada proceso y colaboradores. La secretaria como se observa en el anexo cumple con los requisitos legales y reglamentarios, además de poder asegurar los recursos necesarios para la implantación de un SGC estén disponibles y la misma si promueve la mejora, además tiene un alto enfoque al cliente.

Sin embargo, se observa que no cumple con los requisitos 5.1.1, 5.2 y 5.3 la alta dirección no demuestra liderazgo para establecer una política de calidad ni objetivos, no se han tomado medidas estratégicas para vincular al personal de la universidad y generar compromiso para la mejora de la calidad del servicio y una futura y eficiente implementación del sistema de gestión de calidad. Finalmente, la secretaria no definió responsabilidades y autoridad en cada uno de los roles de la misma.

El capítulo 6 de la norma hace referencia a la planificación, como se observa en el anexo la secretaria no cumple con ningún requisito porque no han tomado medidas o acciones para abordar riesgos y oportunidades.

No se han definido objetivos de calidad y no se tiene política de calidad. Hasta la fecha la facultad no ha contemplado la implementación de un sistema de gestión de calidad como parte de la estrategia organizacional. Es importante que el objetivo de un sistema de gestión de calidad surja como un objetivo del órgano de gobierno ya que si no será imposible la implementación en la secretaria. Es importante que a la hora de plantearse los objetivos la secretaria tenga en cuenta que estos sean medibles, coherentes con la política de calidad, asignar un cargo responsable y método de evaluación.

El capítulo 7 de la norma hace referencia al apoyo en cuanto a personas, infraestructura, ambiente para operar procesos, mediciones, competencias de las personas, toma de conciencia y control de documentación. La secretaria cuenta con recursos limitados no ha determinado la capacidad y limitaciones de los recursos que ya tiene y no tiene claridad de los servicios que requiere de cada uno de sus proveedores. La secretaria cuenta con el personal necesario para llevar a cabo las actividades, sin embargo, no hay claridad del personal para cada cargo por lo tanto no hay garantía de la idoneidad del mismo.

En relación a la infraestructura, la facultad proporciona a la secretaria las instalaciones necesarias para el desarrollo de los servicios.

La secretaria no cumple el requisito de seguimiento y medición debido a que no se realiza ningún tipo de seguimiento de los servicios que brinda.

La facultad debe fortalecer el proceso de selección de personal debido a que en la actualidad el único filtro existente es una entrevista por lo tanto no se aseguran que las personas sean competentes ni que cuenten con el nivel de educación necesario para llevar a cabo las tareas asignadas. La alta dirección no se ha concientizado de la importancia que tiene una política de calidad, tener unos objetivos claros por

<p>INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

lo tanto no existe toma de conciencia por parte de ningún colaborador que integra la organización, no existen canales de comunicación efectivos con la alta dirección, no existe información documentada ni protección contra pérdida de la confidencialidad o uso inadecuado.

El capítulo 8 hace referencia a la planificación y control de operaciones, la secretaria ha identificado los requisitos de los servicios que brinda, sin embargo, no ha establecido los criterios para los procesos ni la aceptación de los servicios, no tiene control sobre los procesos, no se toman acciones para mitigar las consecuencias de algún evento imprevisto.

La secretaria no informa correctamente como cumplir los requisitos necesarios para cada uno de los servicios que brinda, pero cuenta con personal para atender dudas o quejas de los clientes. Tiene claridad acerca de los requisitos legales y reglamentarios.

El capítulo 9 hace referencia a la evaluación del desempeño la secretaria no cumple con ningún requisito porque no hace seguimiento y medición de la satisfacción al cliente.

La alta dirección no realiza revisiones porque no tiene un sistema de gestión de calidad, no realiza acciones correctivas, no evalúa la satisfacción de los clientes, por lo tanto, no tiene información suficiente para realizar la evaluación de desempeño.

El capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015 hace referencia a la mejora. La secretaria caso de estudio no cumple con ningún requisito porque no tiene implementado un sistema de gestión de calidad por lo tanto no puede trabajar en mejoras.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

De la encuesta realizada a docentes y no docentes de la FBQF de la UNT se pueden destacar los siguientes resultados:

- El 50% de los entrevistados realiza por lo menos 1 tramite en la secretaria a la semana
- El 84,4% concincidio que la secretaria cumple los horarios de atención, el 15,6% dice que cumple regularmente.
- La mayoría de los entrevistados esta de acuerdo con estas afirmaciones:
 - El eficiente
 - Escucha atentamente las quejas
 - son amables
 - son pacientes
 - entendio mi problema
 - fue capaz de solucionar mi solicitud/problema

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p style="text-align: center;">LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

- el 57% de los entrevistados sostiene que la secretaria le soluciono problemas de otras áreas como ser tesorería, delegación ,compras etc. Y el 28,9% que aveces. Y un 13% que nunca
- el 48,2% esta satisfecho en un 100% por el serv recibido por la secretaria
- el 24,4% en un 90% satisfecho y en un 20% esta satisfecho en un 80%.

el resultado mas relevante y que podemos destacar es el que la secretaria termina siendo un cuello de botella de las demás áreas, debido al alto porcentaje de entrevistados sostuvo que le solucionaron siempre o a veces problemas de otras áreas. Dicho problema satura el servicio de la misma volviéndola poco eficiente a la hora de responder a sus responsabilidades.

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

Propuesta de pasos a seguir para lograr la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001-2015 en la secretaria de control de gestión económico financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia de la UNT:

- 1) Compromiso de la alta dirección: en este caso al ser una facultad publica la alta dirección estará compuesta por el decano y su gabinete, para que sea posible la implementación de un sistema de gestión de calidad en cualquier área de la facultad el compromiso a nivel de propuesta/objetivos por parte de su gestión es un requisito imprescindible, no solo porque la norma lo exige, sino porque de ello depende los recursos humanos, técnicos y financieros necesario para llevar a cabo el proceso y su culminación.
- 2) Organización del Proyecto: es necesario formar un equipo de implementación, las mismas deben ser personas dispuestas a iniciar dicho proyecto, deben estar convencidas de los motivos de emprenderlo, también se recomienda nombrar un líder o coordinador general, que deberá ser una persona comprometida con el proyecto y asegurando que la persona designada tenga continuidad en la institución, ya que el diseño, la elaboración de la documentación y su implantación puede durar dos años o más; Como también se aconseja designar a alguien dedicado al registro de todo el acontecer durante la implementación del sistema de gestión de calidad, además se necesitara lograr la implicación del mayor número de personas, tanto personal docente como no docente, para el diseño del sistema y elaboración de los documentos, ya que no en vano uno de los principios en los que se basa la gestión de la calidad, es la participación del

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p style="text-align: center;">LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

- personal. La función principal será establecer el calendario de actividades, las prioridades y presupuesto.
- 3) Definir el alcance de la implementación: determinar con precisión que procesos se van a certificar y que áreas, siempre teniendo una visión global de que a la hora de planificar en algún momento se va a incluir aquellos procesos y áreas que no realizaron la implementación, lo deseable es que el alcance de un sistema de gestión de calidad se extienda en toda los departamentos y áreas de la facultad. además, se recomienda no introducir grandes cambios en los procedimientos de actuación, sino estrictamente los necesarios y llevar a cabo una implantación gradual lograra que los procesos se vayan consolidando y que los cambios no produzcan rechazo.
 - 4) Formación del equipo de trabajo: el equipo de calidad lo designara el decano con su gabinete, será necesario 4 o 5 personas y que, con el responsable de calidad, coordine las actuaciones del resto de los colaboradores en el proyecto. Se recomienda además que algún miembro del equipo directivo forme parte del equipo, se aconseja que sea un grupo ecléctico es decir que pertenezcan a diferentes profesiones, además que los mismos deberán estar dispuestos a ampliar su formación de manera continua y mantener una estrecha relación con aquellas facultades que están en el mismo proceso o ya implementaron las normas de calidad según ISO 2001:2015. Una de las funciones mas importantes del equipo de calidad será la de reunirse periódicamente para ver el seguimiento del proyecto.
 - 5) Programas de concientización de ISO 9001 y capacitaciones: el equipo de trabajo debe recibir un curso de formación acerca de la filosofía de calidad y su aplicación en centro educativos, es necesario diseñar e implementar programas de concientización en la norma ISO 9001, como mecanismo eficaz para comunicar a los empleados el objetivo y las bondades de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. De esta forma, cada una de las partes interesadas no solo los empleados, entenderán los beneficios de la certificación para la organización, los distintos niveles de participación en el sistema y los beneficios que ofrece para ellos mismos el aseguramiento de la calidad.
 - 6) Evaluar el estado inicial: la secretaria al no contar con ningún sistema de gestión de calidad, deberá realizar la evolución del estado inicial. Reconocer aquello que no funciona y modificarlo, es decir deberá tener el claro las deficiencias que tiene la secretaria.

<p>INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

7) Desarrollo de la documentación del sistema de gestión de calidad: es necesario que la secretaria descubra que documentación es inadecuada, o está ausente. La documentación es el soporte nunca el fin, al estar sujetos a los requisitos de la norma tenemos obligación explícita de documentar ciertas cuestiones, es decir aquello que se desea documentar debe generar un valor añadido al SGC. Por ejemplo: en la secretaria se realiza procesos de reintegro de los gastos realizado por los docentes, es recurrente la pregunta de cómo rendir la documentación, que cabe destacar que la misma tiene una normativa legal de cómo deben ser confeccionadas las facturas por lo tanto será útil preparar documentación para:

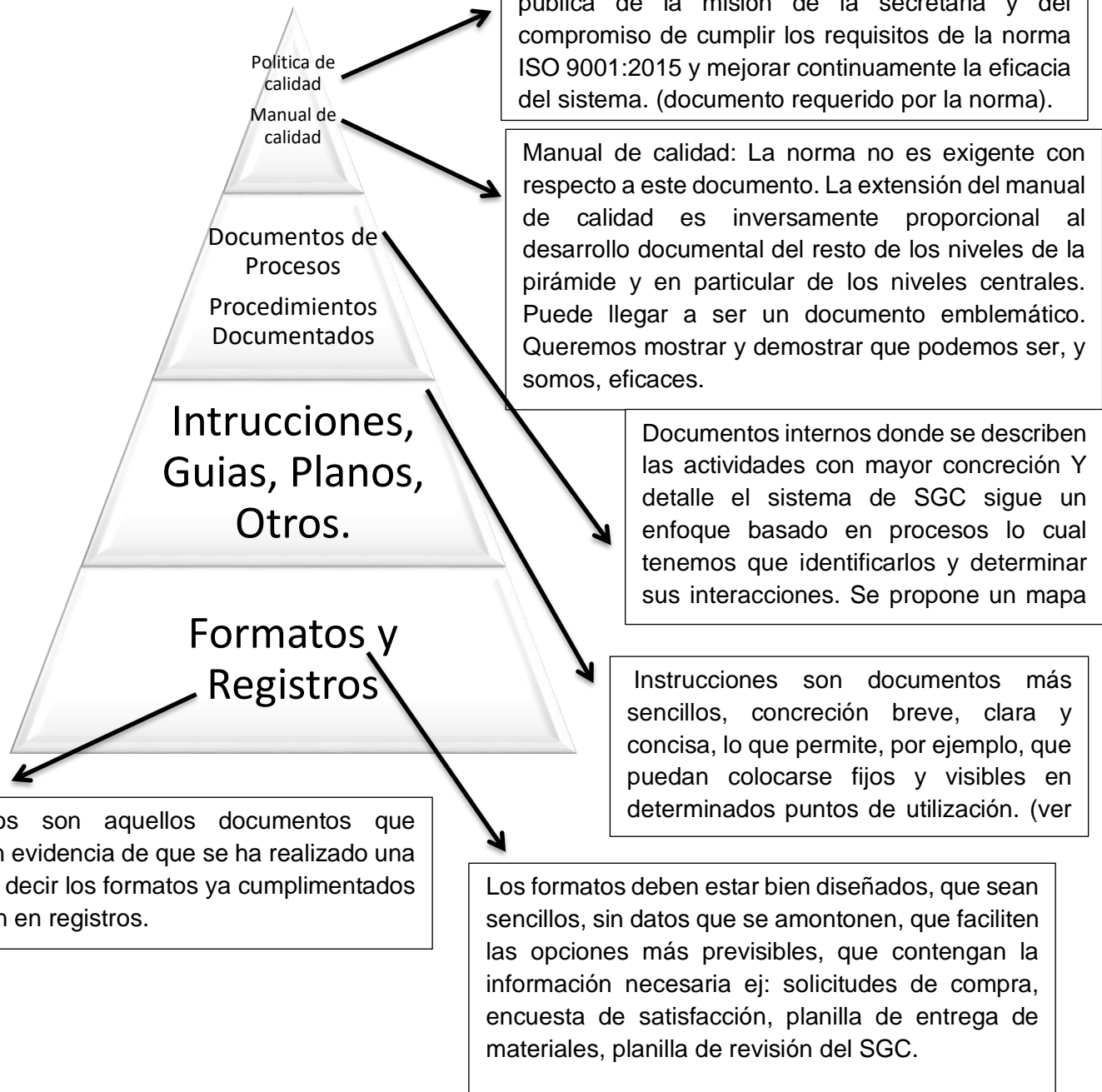
- Transmitir la información a los interesados
- Formatos de rendiciones de factura
- Agregar indicadores para controlar el propio proceso que nos avise si algo falla.

La documentación del SGC debe incluir declaraciones documentadas de las políticas, los objetivos de calidad, el manual de calidad y los procedimientos debidamente registrados, pero siempre teniendo en cuenta en no sobre documentar el SGC.

Es decir, al referirnos a sistema al soporte documental del SGC, hacemos referencia a una pirámide, jerarquizando la documentación en 4 niveles:

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



- 8) Control de documentos: una vez que se genera la documentación necesaria, es preciso crear un sistema que permita el control de esos documentos. El control es solo un medio para gestionar la creación, aprobación, distribución, revisión, almacenamiento, modificación y eliminación de todos los documentos que se tramiten en la organización

<p>INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL</p> <p>LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>

- 9) Implementación del sistema: la implementación suele darse en forma simultánea con el desarrollo de la documentación. Aunque es una buena práctica, esto puede resultar más eficaz en organizaciones de gran tamaño. En organizaciones de menor tamaño, por lo general la implementación se da en un solo paso. La misma deberá ser una introducción paulatina de los procedimientos e instrucciones del proyecto.
- 10) Auditoria interna del sistema de calidad: es necesario conocer la eficacia del sistema y conocer las posibles fallas que puede presentar. La mejor forma de hacerlo es mediante la realización de una auditoria interna del sistema. Tarea que recaerá en el equipo encargado de la implantación ya que deberá evaluar la eficacia con que se esta desarrollando el sistema y obtenido los resultados, se podrá tomar acciones correctivas y preventivas

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Para completar dicha propuesta se desarrolló el posible organigrama, la misión, la visión, los valores de calidad y la política de calidad que podría implementar la secretaria, además de dos planillas como ejemplos que podrá seguir la misma en cuando a documentos e indicadores:

Propuesta de Organigrama:



Propuesta de visión:

Ser la Secretaría de La Facultad De Bioquímica a la vanguardia, con procesos ágiles, simplificados, innovadores que estimulen la cultura contributiva y capacidad de gestión, logrando un disciplinado y transparente ejercicio de los recursos financieros públicos, apegados al marco jurídico aplicable.

Propuesta de misión:

Recaudamos, gestionamos y administramos los recursos financieros públicos, de acuerdo al marco jurídico aplicable, de manera eficaz, eficiente, responsable y transparente.

Propuesta de valores:

- Compromiso con la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Dedicación, colaboración y trabajo en equipo para lograr una sinergia positiva y cumplir con los objetivos organizacionales propuestos.
- Compromiso y responsabilidad con la sociedad.
- Austeridad: cuidar los recursos administrando con conciencia y el criterio que conlleva la responsabilidad de ser un servidor público.

<p style="text-align: center;">INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION</p>
--

Además de los siguientes

- 1-Integridad
- 2-Respeto
- 3-Transparencia
- 4-Rendición de Cuentas
- 5-Disciplina
- 6-Enfoque
- 7-Igualdad y no Discriminación
- 8-Trabajo en equipo

Propuesta de política de calidad:

La secretaria de control de gestión económica financiera de la Facultad de Bioquímica Química y Farmacia, de acuerdo con su misión y visión asume el siguiente compromiso:

Usuarios/partes interesadas: nos proponemos satisfacción de las necesidades y expectativas de sus beneficiarios, cumpliendo con los requisitos de los servicios ofrecidos.

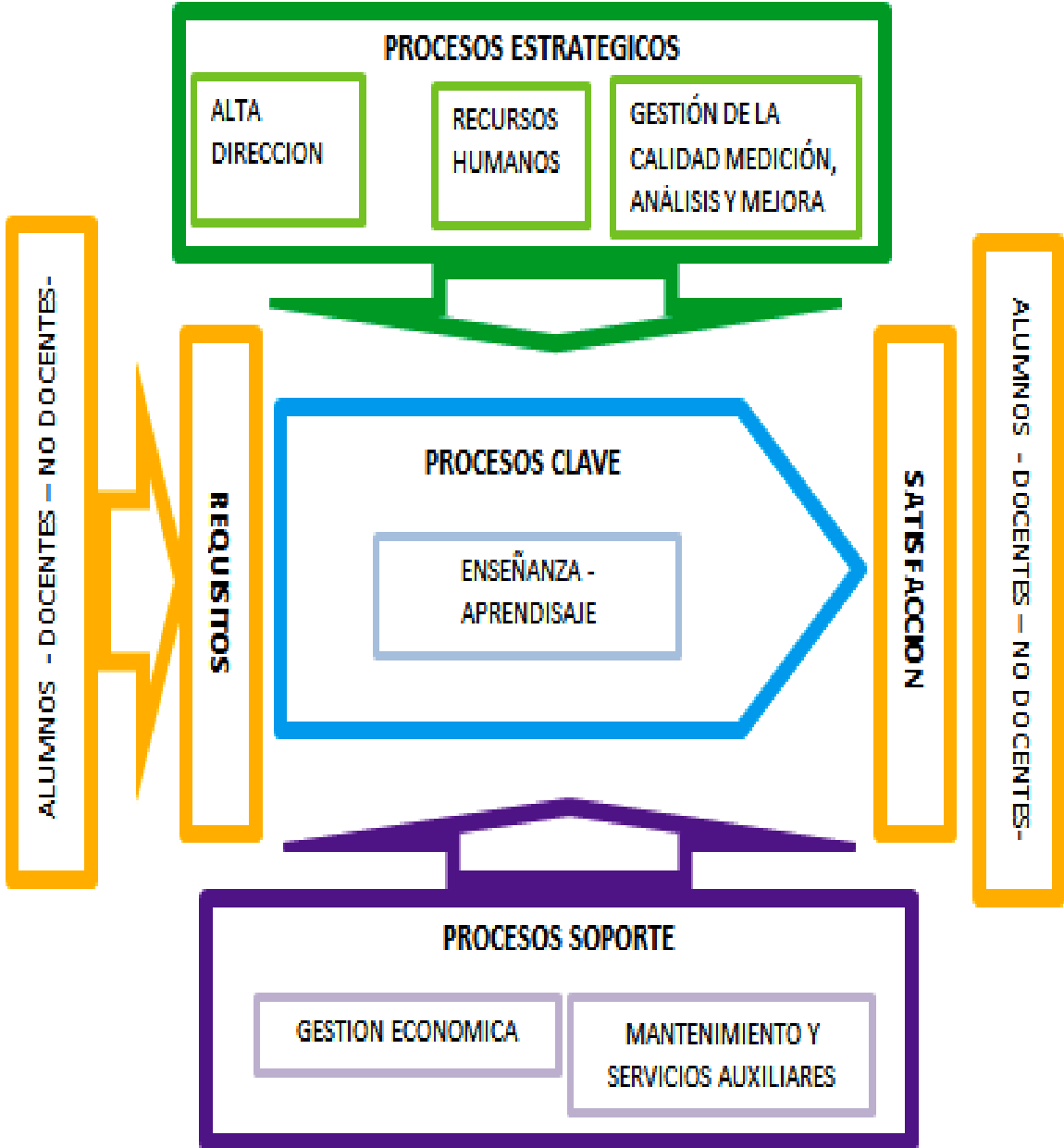
Colaboradores: contamos con profesionales en continua capacitación y participación activa y trato cordial. Aseguramos que todo el personal/colaboradores conoce e implementa el sistema de gestión de calidad.

Mejora continua: nos comprometemos a promover la planificación de los procesos y sus acciones bajo análisis de riesgo, impulsando la mejora continua con la revisión constante del sistema de gestión de calidad.

Mapa de macro procesos:

A partir del diagnóstico que se ha realizado a la secretaria es posible graficar un mapa de procesos, este enfoque permite a la facultad de Bioquímica controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, con el fin de mejorar el desempeño global de la facultad. Como se observa en la las entradas del mapa de procesos son las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el contexto de la organización, esto entra al proceso que es donde encontramos los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, y como salida obtenemos un producto conforme y un cliente satisfecho. Al mapa de procesos lo realice teniendo en cuenta a toda la facultad

**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

En base al análisis realizado como la secretaria pertenece a las actividades de apoyo, ya que se encarga de la gestión económica de la facultad, se desarrolló la siguiente tabla de ejemplos que podría adoptar la secretaria, en procesos, procedimientos y formatos para el sistema de gestión de calidad

			SE RECOMIENDA DESCRIBIRLA EN FORMA DE			MEDIANTE EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LA FICHA DE PROCESO O EL FORMATO CLASICO DE PROCEDIMIENTO
MACRO PROCESOS	ACCIONES QUE INTERVIENEN EN CADA MACRO PROCESO	SE RECOMIENDA TRATAR COMO PROCESO Y HACER FICHA DE PROCESO	PROCEDIMIENTO	INSTRUCCIONES	SOLO FORMATO	SALIDA: DOCUMENTOS, REGISTROS, ACCIONES (SE INDICA ALGUNO DE ELLOS A MODO DE ORIENTACION)
GESTION ECONOMICA	Gestión Del Presupuesto	X	X			-Balance y justificación de gastos
	Asignación Económica Por Áreas	X		X		-Distribución de la partida presupuestaria
	Compras	X	X			-Solicitud de compra
	Evaluación De Proveedores	X		X		-Lista de proveedores evaluadas y actualizada
	Inventario			X		-Lista de recursos de la facultad su ubicación
	Reintegro	X	X	X		-Planilla de entrega de documentación. -Instructivo de como se deben presentar las facturas.
	Mantenimiento De Serv. E Instalaciones	X		X		-Plan y registro de mantenimiento de servicios e instalaciones

INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Indicadores del sistema de gestión de calidad

A continuación desarrollamos una propuesta de indicadores del sistema de gestión de calidad, la secretaria deberá utilizar aquellos que le permita conocer como desarrollar sus procesos. El indicador seleccionado deberá ser medible, eficiente y reproducible.

MACRO PROCESO	ACCION	DENOMINACION DEL INDICADOR	FUENTE	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION
GESTION ECONOMICA	GESTION DEL PRESUPUESTO	Control Económico Y Presupuestario	Balance De Cuentas Del Sist. Siu	$(\text{Gastos Generales Realizados/Gastos Asignados A Gastos Generales}) \times 100$	% De Ejecución Presupuestaria	Trimestral
	ASIGNACION ECONOMICA POR AREA	Control Económico Y Presupuestario Por Áreas	Balance De Cuentas Del Sist. Siu	$(\text{Gastos Realizados/Cantidad Asignada Al Área}) \times 100\%$	% De Ejecución Por Área	Trimestral
	COMPRAS	Gestión De Compra No Correcta	Información En Oficinas	$\text{Compras No Conformes/Nº De Compras}$	% De Compras No Conformes	Trimestral
	EVALUACION DE PROVEEDORES	Envío De Productos No Conformes	Información En Oficinas	$\text{Suma De Envíos Devueltos Al Prov.}$	Nº De Devoluciones A Prov.	Trimestral
	INVENTARIO	Error En El Inv. De Los Art.	Muestra De Art. Inspeccionados En Una Auditoria	$(\text{Nº De Art. Mal Inventariados/Nº Art. Revisados})$	% De Artículos Mal Inventariados	Anual
	REINTEGRO	Libramiento De Pago Mal Realizado	Sistema De Información Siu Pilaga	$(\text{Nº De Reintegro Anulados/Nº De Reintegro})$	% De Reintegros Anulados	Trimestral
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Satisfacción Con El Serv. De La Secretaria	Encuesta De Satisfacción	Media De Los Valores Obtenida En La Encuesta	Valores De Satisfacción	Anual



Además, esta propuesta está acompañada de manuales de procedimientos de las distintas actividades que realiza la secretaria en el sistema informativo SIU-Pilaga y una descripción de los puestos de la secretaria (ver anexos E, F, G, H, I, J, K, L, M).

CONCLUSIÓN:

Para que la Secretaria pueda adoptar esta norma supone tener que establecer, documentar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001 y apostar por la mejora continua en los servicios que presta.

Consideramos decisivo la implementación de esta propuesta, con el objeto de que Secretaria adecúe sus procesos y los adapten a las necesidades de los clientes y demás partes interesadas. Es definitiva, estimamos que es necesario contar con oficinas públicas que estén al servicio de la comunidad, con una buena y positiva satisfacción de los destinatarios, trabajando siempre en la mejora de calidad de servicio.

Actuar bajo el esquema de normas ISO aportaría a la secretaria control a la hora de llevar a cabo sus servicios, disminuir el riesgo que pueda surgir mediante la prestación del mismo y provocar por tanto un aumento en la satisfacción del cliente.

Durante el desarrollo de este trabajo se logro evidenciar que la secretaria no coordina en forma efectiva con todos los departamentos con los que se relaciona y no existen canales de comunicación efectivos.

La cultura organizacional es un fuerte impedimento para lograr la implementación de un sistema de gestión de calidad de forma efectiva, ya que desconcentraría el poder que muchas veces se encuentra en una sola persona la cual se vuelve indispensable para la realización de las actividades.

La secretaria cuenta con todas las herramientas para implementar dicha propuesta, es decir tiene la infraestructura, los recursos humanos y materiales para lograr una implementación exitosa, lo que le falta es voluntad política.

Los resultados de este trabajo fueron consultados con la secretaria, logrando implementar los manuales de procedimientos y los instructivos propuestos.

Este trabajo se focalizo en la secretaria de control de gestión económica financiera, pero con una visión de que sea extensible a toda la Facultad de Bioquímica.

Como conclusión final creo que la secretaria debe implementar herramientas de calidad ya que, al contar con recursos limitados, todo lo que se gaste donde no es necesario se estará quitando de donde hace falta.



REFERENCIAS

- Garcia J.A y Chavarria Dicenta F. (2003). *El modelo de la Gestión de la Calidad Total en las Organizaciones* (ed. Original). Madrid, España. Cepade.
- ISO 9001 (2015), *Quality management Systems-requirements*. Ginebra, Suiza: Secretaría de Central ISO.
- Faculta de Bioquímica Química y Farmacia, doi: <http://www.fbqf.unt.edu.ar/paginas/institucional/historia.html>,1/10/2019.
- Consejo Universitario Nacional, doi: <https://www.siu.edu.ar>,1/10/2019.
- Gomez,I. *Cuestionario para realización de auditoría interna de un sistema de gestión de la calidad. norma iso 9001:2015*. Recuperado el 21 de Marzo de 2020, De Heredera consultores. doi: [http://hederaconsultores.com/docs/Check-list-auditoria-ISO-9001-2015.\(PDF\)](http://hederaconsultores.com/docs/Check-list-auditoria-ISO-9001-2015.(PDF))
- Betancourt, D. F. (19 de junio de 2016). *Matriz de vester para la priorización de problemas*. Recuperado el 21 de marzo de 2020, de Ingenio Empresa. doi: www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester.
- Tembleque Montero. (21 de Septiembre de 2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.*(archivo PDF). doi:<https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfgsanpro.pdf?sequence=1>.
- Cabrero,M.T;Lapresta Domínguez J.M.;Rosell Martínez N.;Camas Losilla P. ; Diestre Bernad A.J. ; Pérez M.J.(agosto 2006).*Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad en I.E.S. que imparten Formación Profesional en Aragón basado en la norma ISO 9001-2000 (archivo PDF)*. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de Gobierno de Aragón Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón . doi: http://fp.educaragon.org/files/guia_calidad_web.pdf.



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



ANEXOS



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



ANEXO A

ENTREVISTA



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



<i>DATOS GENERALES</i>	
	<i>Nombre del Entrevistado/a: CPN. Christian Simesen de Bielke</i>
	<i>Empresa/ Institucion en la que se realizo la implementacion de NORMAS ISO 9001:2015 : Centro de Analisis Clinicos y Especializados</i>
PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Porque se decidió implementar normas ISO 9001 en su empresa?	Fue un requisito de una Asociación de la cual formamos parte como empresa, ALAC (Asociación de Laboratorios de Alta Complejidad) dispuso como obligatorio que todos los laboratorios que sean parte de esa Red, deben estar acreditados con normas ISO 9001. Asimismo, era un objetivo que lo teníamos en mente, solo que al hacerlo obligatorio, nos pusieron plazos.
¿Cuáles considera que son los beneficios más importantes que les brinda esta implementación? Haciendo un balance entre costo y beneficio ¿Qué tiene más valor?	Entre los beneficios más importantes se pueden mencionar: <ul style="list-style-type: none">• Estandarizar y Ordenar los procesos.• Buscar la Mejora continua, revisando los procedimientos de cada sector y buscando la manera de optimizarlos.• Mejorar la credibilidad e imagen de la organización• Ayuda a satisfacer a las Partes Interesadas• Realizar la Toma de decisiones basada en pruebas• Compromiso de los empleados Si bien lograr una certificación conlleva a un alto costo, consideramos que el beneficio de lograr la misma es mucho mayor que los costos asociados.
¿Cuál fue su rol en la implementación?	Rol de líder, El rol clave fue el de Coordinar y orientar todos los esfuerzos de cada sector hacia el logro de los Objetivos. En este caso, el Objetivo principal era lograr la acreditación, demostrando jerarquía en los procesos y competencia del personal. Para ello, se trabajó fuertemente en Visión, Misión y Valores.
¿Cuál cree que es un factor clave para lograr la misma?	El compromiso del personal es clave. Se estableció responsables de los procesos para la puesta en marcha de la norma.
¿Cuánto tiempo les llevó el proceso hasta lograr certificar ISO 9001?	Aproximadamente 18 meses.
¿Implicó un cambio en la cultura de su organización dicha implementación?	Totalmente. Se pasó de una cultura de planillas manuales a inculcar la automatización de los procesos, buscando registros automatizados en cada uno de los sectores.
¿Lograron los objetivos que se plantearon al inicio?	Se lograron los objetivos y más, ya que hubo un análisis de cada proceso, buscando lograr la mejora continua de cada uno de ellos.
¿Cuál fue el desafío más grande a la hora de encarar el proyecto?	El mayor desafío fue lograr que todo el personal del laboratorio (desde el personal de mantenimiento hasta los jefes de sectores) puedan interpretar lo que la norma pide.
¿Cuántas personas participaron del mismo?	Todo el personal del laboratorio estuvo abocado a la certificación. Aproximadamente 50 personas.
¿Con qué fortalezas contaba el laboratorio a la hora de llevar a cabo este proyecto? Y ¿Cuáles eran las debilidades?	Como fortaleza contábamos con la experiencia de haber acreditado las normas ISO 17025 anteriormente para prácticas de agua y aceites de transformadores para el sector toxicología. Como debilidad tuvimos mucha rotación de personal, por lo que tuvimos mucho tiempo de capacitación previa.
¿Contrataron asesores externos?	Si. Muchas veces los asesores simplifican el texto de la norma.
¿Considera que implementar en Entidades Públicas es más complejo que en empresas privadas? ¿Por qué?	Depende. Puede ser más sencillo o más complejo, dependiendo del personal que trabaje en Administración Pública.



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



ANEXO B

ENTREVISTA



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



DATOS GENERALES	Nombre del Entrevistado/a: CPN. Monica H. de Labastida Empresa/ Institucion en la que se realizo la implementacion de NORMAS ISO 9001:2015 : Facultad de Ciencias Exacta y Tecnologia UNT
PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Porque se decidió implementar normas ISO 9001 en la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnología?	En la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnología, el Decano lo propuso en su Plataforma de Gobierno 2010-2014. Yo fui convocada para realizar la implementación de esa tarea. Las autoridades de la Facultad consideraban que era un avance importante para la institución, poder estandarizar sus procesos administrativos y trabajar buscando siempre la mejora continua.
¿Cuál fue su rol en la implementación?	Desde 2010 a 2014, como Subsecretaria de Gestión de Calidad, estuve a cargo del equipo que implementó las Normas ISO. Desde 2014 a 2018, como Secretaria Administrativa de la FACET, tuve el rol de Representante de la Dirección.
¿Cuál cree que es un factor clave para lograr la implementación en una universidad pública?	Es importante la voluntad política de las autoridades de turno para el acompañamiento durante todo el proceso y el convencimiento del personal sobre la importancia de las tareas a realizar.
¿Cuánto tiempo les llevo el proceso hasta lograr certificar ISO 9001?	La FACET viene trabajando en la implementación de los distintos procesos administrativos desde hace 10 años. En primera instancia, se certificó la calidad de los procesos de la Dirección de Mesa de Entradas y Archivo. Posteriormente, en cada auditoría de certificación anual, se fueron incorporando los procesos administrativos de otras Direcciones y Sectores, con el objetivo de abarcar a la totalidad de los mismos.
¿Lograron lo objetivos que se plantearon al inicio?	Los objetivos fueron ampliamente logrados, prueba de ello es que la Certificación de Calidad se viene renovando y ampliando desde hace 10 años. Los procesos definidos en los Procedimientos Específicos son el reflejo de las actividades fundamentales de los distintos sectores bajo el alcance del SGC. Las auditorías a procesos Particulares permiten un control certero sobre procesos críticos. El análisis de la auditoría interna de Calidad permite mejorar continuamente y comprometer a los responsables en el desarrollo de las acciones correctivas, que conllevan a la mejora del proceso.
¿Cuál fue el desafío más grande a la hora de encarar el proyecto?	Para encarar el proyecto fue necesario el compromiso de las autoridades de la Facultad y de todo el personal de la misma (Docentes y No Docentes). Se realizaron diversas capacitaciones a nivel de Autoridades, Directores de Departamentos, Jefes y personal en general, a efectos de lograr colaboración y pérdida del miedo a lo desconocido.
¿Cuántas personas participaron del mismo?	En la implementación comenzamos trabajando 3 personas a tiempo completo.
¿Con que fortalezas contaba la FACET a la hora de llevar a cabo este proyecto?	La FACET contaba con la decisión firme de sus autoridades de lograr la Certificación de Calidad y con personal altamente identificado con los objetivos buscados.
¿Cuáles eran las debilidades de la FACET a la hora de llevar a cabo este proyecto?	La FACET no tenía Manuales de Procedimientos y las tareas se hacían por "tradición". Tampoco había control de las gestiones, ni medición de los tiempos necesarios para realizar los distintos trámites. Las auditorías a procesos eran inexistentes.
¿Contrataron asesores externos?	La FACET me incorporó para realizar la implementación, junto a docentes de la institución, especialistas en el tema.
¿Considera que implementar en Entidades Públicas es más complejo que en empresas privadas? ¿Porqué?	Creo que es fundamental la identificación y el compromiso que tenga el personal con la universidad/empresa.
¿Cree que todas las universidades deberían implementar normas iso en sus departamentos?	Sería importante para las Universidades implementar Normas ISO en los procesos de todas sus dependencias.



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**

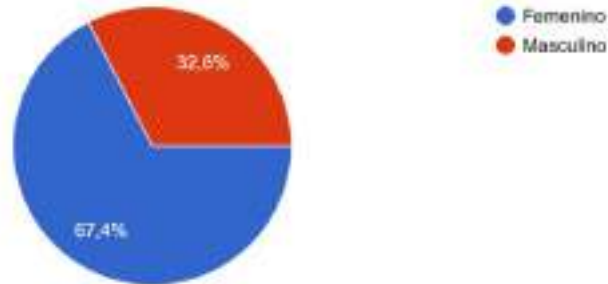


ANEXO C: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



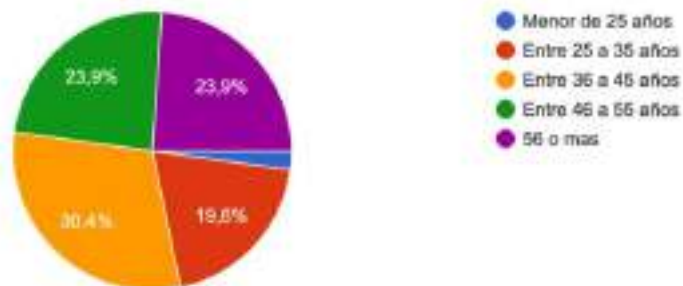
Sexo

45 respuestas



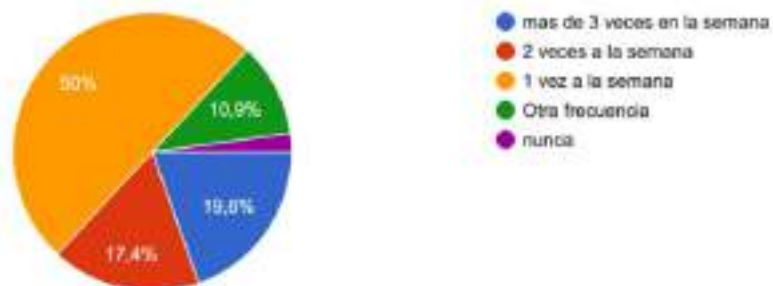
Edad

45 respuestas



¿Cada cuanto realiza tramites en la Secretaría?

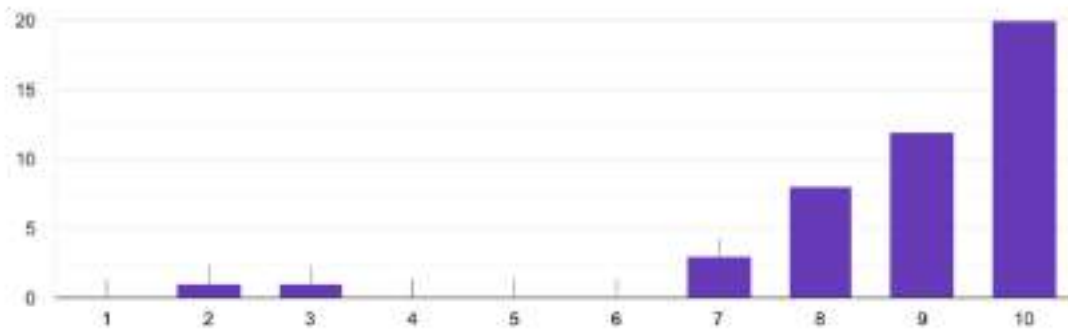
45 respuestas





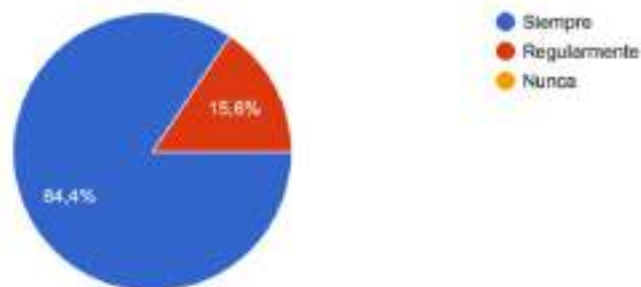
Valore el cumplimiento de los plazos de la tramitación o de la realización de la gestión (donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho)

45 respuestas

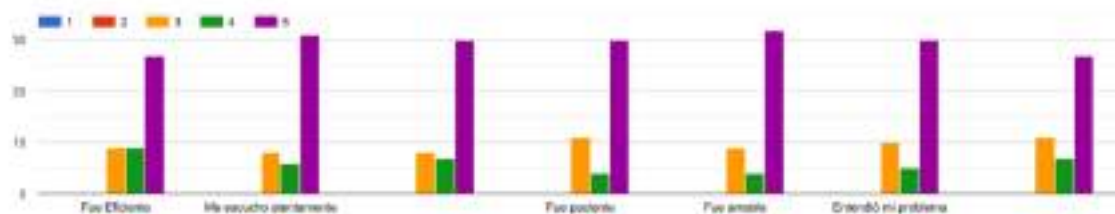


¿Cumplen con el horario de atención?

45 respuestas

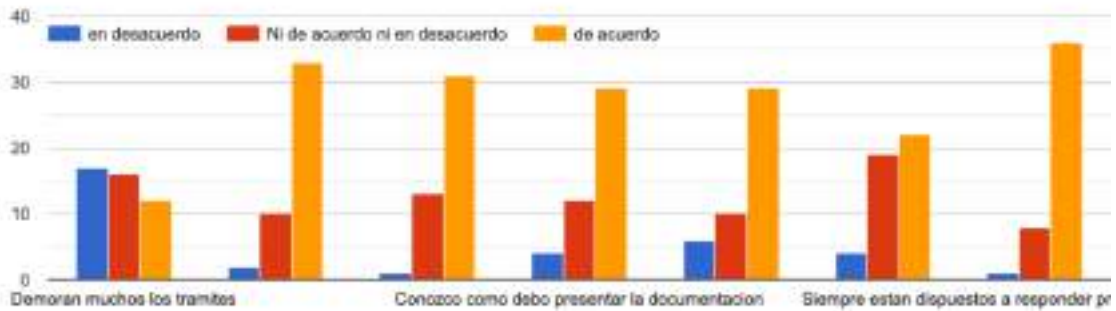


Valore del 1 al 5 la actuación del personal que lo atendió en los siguientes aspectos (Donde 1 representaría la peor valoración y por tanto un menor grado de satisfacción y 5 representaría la mejor valoración y consecuentemente un máximo grado de satisfacción)



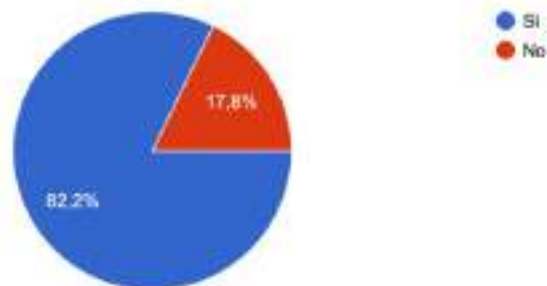


Qué tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones (marque la opción que considera adecuada)



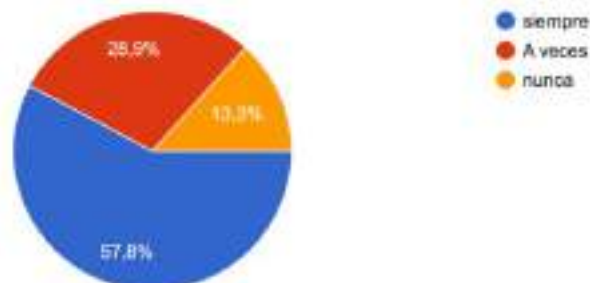
¿Considera necesario la entrega de instructivos para la realización de tramites?

45 respuestas



Si tiene algun problema para realizar un tramite en oficinas relacionadas con la secretaria como ser tesorería, delegación, etc. ¿el personal de la secretaria soluciona rapida y eficazmente el problema?

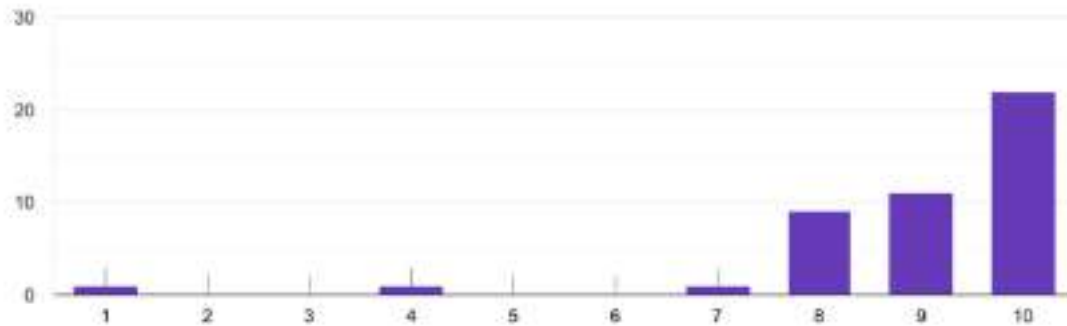
45 respuestas





Satisfacción general con el nivel de atención de la secretaria en una escala del 1 al 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho

45 respuestas



Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio brindado:

1. La secretaria debería realizar el control como es su denominación. No forma parte del organigrama no docente de facultades por ser secretaria política. La tesorería depende de dirección económica financiera, dirección que depende de la dirección general administrativa.
2. Que se pudiera realizar la presentación on line con firmas digitales
3. Ninguna, cumple con sus funciones de manera efectiva
4. Estoy totalmente de acuerdo con la atención que brindan en la Secretaria
5. El área funciona muy bien, pero al articular con otras dependencias que no dependen de la misma hay veces que los trámites se demoran
6. Realmente no. La atención siempre es muy buena, son muy expeditivos para todos los trámites. Asesoran adecuadamente mis inquietudes. Proveen instructivos. No se me ocurre en este momento algún aspecto que necesite mejorarse.



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



ANEXO D:

CHECK LIST.



Universidad Nacional de Tucumán
 Facultad de Ciencias Económicas
 Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
 Investigación de la Licenciatura en
 Administración**




	REQUISITO NORMA ISO 9001:2015	PREGUNTAS	¿CUMPLIMIENTO? (SI/NO)	OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	¿Dispone la secretaría de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	NO	
		¿Ha detectado la secretaría todos los factores externos que afectan al desempeño de la misma?	NO	
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Dispone la secretaría de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	NO	
¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la planificación de actividades?		NO		
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de los procesos?	NO	
		¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	SI	
	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto a la implementación de un sistema de gestión de la calidad?	NO		
5. LIDERAZGO	5.1.1 Liderazgo y compromiso para el SGC	¿La alta dirección puede asegurar de que los recursos necesarios para la implementación de un SGC estén disponibles?	SI	
		¿La alta dirección promueve la mejora?	SI	
	5.1.2. Enfoque al cliente	¿Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	SI	
		¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	SI	
	5.2.1. Desarrollar la política de la calidad	¿Mantiene la secretaría una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	NO	
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la secretaría?	NO		
	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	NO		
6. PLANIFICACIÓN	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	NO	
		¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	NO	
	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	¿Se han establecido objetivos de calidad?	NO	
		¿Los objetivos se encuentran documentados?	NO	
7. APOYO	7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas	¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	SI	
		¿La organización puede determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de un SGC?	SI	
	7.1. Recursos 7.1.3. Infraestructura	¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	SI	
	7.1. Recursos 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	NO	
	7.1. Recursos 7.1.6. Conocimientos de la organización	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	SI	
		¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	SI	
	7.2. Competencia	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?		SI		
7.5. Información documentada	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	NO		
	¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?	NO		
8. OPERACION	8.1. Planificación y control operacional	¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?	SI	
		¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?	NO	
		¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	NO	
	8.2. Requisitos para los productos y servicios	¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	NO	
		¿Se controlan los procesos contratados externamente?	NO	
	8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	NO	
		¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?	SI	
	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	SI	
		¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?	NO	NO APLICA ESTE ÍTEM
	8.5. Producción y provisión del servicio	¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?	NO	
¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?		NO		
¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?		NO		
		¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?	NO	



ANEXO E: MANUAL DE PROCEDIMIENTO S- PAGO A PROV.



 SECRETARÍA DE CONTROL DE GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO TESORERÍA: EJECUCIÓN DE PAGO A PROVEEDORES	Código:
		Revisión: 00
		Página 76 de 2
		Fecha vigencia:

1. ESTADO DE REVISIÓN

N° Revisión	Fecha en Vigencia	Resumen de la Revisión
00		Se pone en vigencia

2. OBJETIVO

Determinar los procedimientos a seguir en la ejecución de Pago a Proveedores.

3. ALCANCE

Departamento tesorería de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia de la Universidad Nacional de Tucumán.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 4.1. **FBQF:** Facultad de Bioquímica Química y Farmacia.
- 4.2. **UNT:** Universidad Nacional de Tucumán
- 4.3. **DIR. ECON. FINANC:** Director Económico Financiero
- 4.4. **ME:** Mesa de Entradas FBQF
- 4.5. **SEF:** Secretario Económico Financiero
- 4.6. **SIU PILAGÁ:** Sistema de Tesorería y Presupuesto UNT
- 4.7. **SIME:** Sistema Informático de ME

5. RESPONSABILIDADES y METODOLOGÍA

- 5.1.1 Secretario Económico Financiero Recibe factura de los proveedores de solicitante (docente/no docente)
- 5.1.2 Analiza el pedido.
- 5.1.3 Posee la facultad de autorizar o no el pedido formulado:
 - a. si el Decano/SEF, NO autorizan el pedido, realizan el descargo correspondiente e informe al solicitante.
 - b. en caso de que el Decano/SEF, autoricen el pedido, deben completar la actuación con su conformidad, firman y sellan la misma, es enviada a DEF para continuar el trámite.
- 5.1.4 Registra factura en formularios
- 5.1.5 Procesa pase de Actuación a Director Económico Financiero
- 5.2 **Director Económico Financiero**
 - 5.2.1 Recibe las actuaciones a fin de procesar la misma
 - 5.2.2 Verifica datos del pedido



-
- 5.2.3 Emite la Orden de Pago Sistema Vales
 - 5.2.4 Registra el Preventivo y Compromiso de las actuaciones en el sistema SIU PILAGA
 - 5.2.5 Emite la Orden de Pago.
 - 5.2.6 Pase al SEF.
-
- 5.3 **Secretario Económico Financiero**
 - 5.3.1 El SEF procede a la revisión control y autorización de pago
 - 5.3.2 Autoriza a nivel 4 a 7
 - 5.3.3 Pasa a Tesorería para el pago.
-
- 5.4 **Tesorería**
 - 5.4.1 Recibe las actuaciones de SEF
 - 5.4.2 Verifica las actuaciones que estén completas.
 - 5.4.3 Procesa liquidación de pago en sistema SIU PILAGA
 - 5.4.4 Confecciona cheque a nombre del solicitante
 - 5.4.5 Se requiere firma del solicitante de recibo por triplicado y se solicita recibo de cobro
 - 5.4.6 Mantiene archivados Órdenes de Pago,
 - 5.4.7 Solicita firma conjunta de DEF/Sub Tesorero del cheque.
 - 5.4.8 Adjunta toda la documentación y se proceder a rendir la documentación completa a la Dirección General Administrativa.



Universidad Nacional de Tucumán
Facultad de Ciencias Económicas
Instituto de Administración
**VII Muestra Académica de Trabajos de
Investigación de la Licenciatura en
Administración**



ANEXO F:

MANUAL

USUARIO PAGO

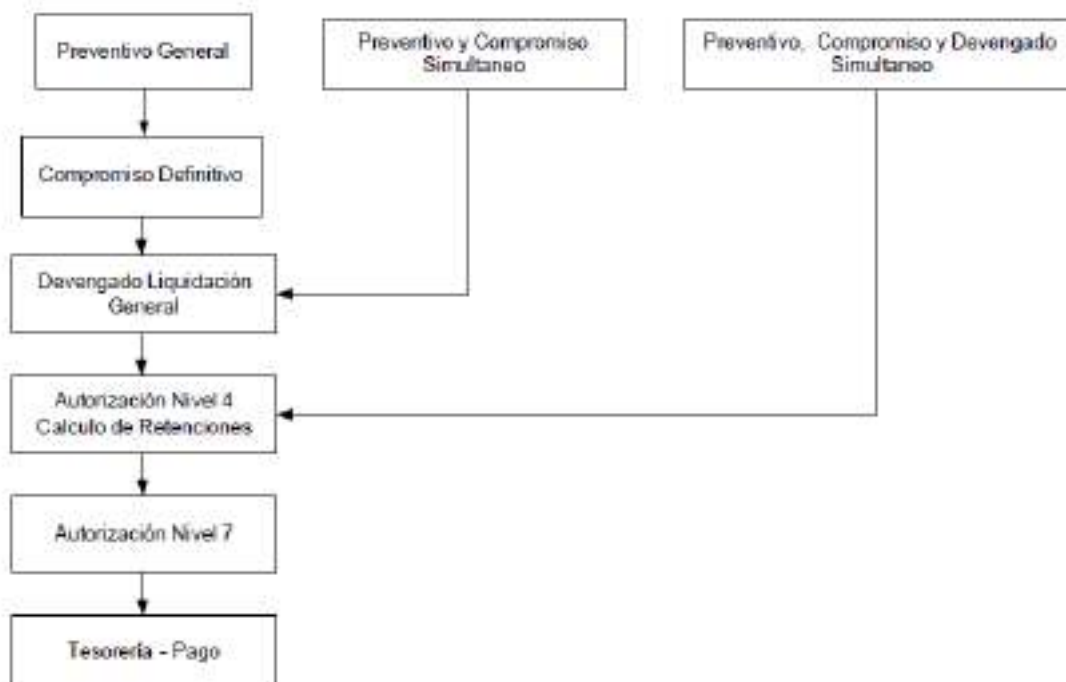
A PROV.



Las operaciones de Gestión Básica permiten registrar la ejecución de gastos relacionados con el pago a proveedores. Tal es el caso de trámites de Pagos de Servicios Públicos, Becas, Subsidios a Investigadores, Reintegros inciso 4 y gestiones de pagos que no puedan incluirse en otros circuitos específicos. Un trámite de Gestión Básica involucra las etapas de Preventivo General, Compromiso Definitivo y Devengado, con la correspondiente emisión de la liquidación de pago. Las etapas presupuestarias mencionadas pueden registrarse en forma individual, o en forma simultánea.

Finalizado el registro del trámite Gestión Básica se debe proceder a realizar el cálculo de retenciones de la liquidación generada y a autorizar la misma. De esta manera quedará disponible para ser pagada a través de las operaciones del Módulo de Tesorería.

En resumen el circuito consta de los siguientes pasos:



Requisitos Previos: Antes de iniciar el registro de un circuito de Gestión Básica, se debe registrar al Proveedor involucrado en el trámite (ABM de Proveedores).



Ejemplo: en el siguiente ejemplo se realizara el preventivo, compromiso y devengado simultáneamente

Alta Preventivo Compromiso y Devengado

Operación del menú:

Gastos -> Gestión Básica -> Preventivo Compromiso y Devengado -> Preventivo Compromiso y Devengado Alta

La pantalla inicial es la siguiente: (Obsérvese que la pantalla tiene 4 solapas en la parte superior, las que deberán irse completando secuencialmente para poder cumplimentar con el alta respectiva).

Solapa: Documentos

En la primera solapa encontramos la información referente a la documentación Presentada por el proveedor: se debe completar el **Número**, seleccionando el N° de Vale (orden de pago), por ejemplo, elegimos el número de orden de pago N° 1257 y la cuenta por donde saldrá el dinero en este caso DE1.

PREVENTIVO, COMPROMISO Y DEVENGADO

Documentos Datos de Gestión Comprobantes Manejo de Partidas

DOCUMENTO PRINCIPAL

Tipo de Documento (*) U13 - 13-Numero de Liquidación

Año (*) 2.019

(*) Campos que requieren ser completados obligatoriamente.

CONTENEDOR

Tipo de Documento (*) EX13 - 13-EXPEDIENTE

Número (*) 1257-DE1

Año (*) 2.019

(*) Campos que requieren ser completados obligatoriamente.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Tipo de Documento(*) Número(*) Año(*)

Cancelar Confirmar