

Trabajo Final

Relación gestión de calidad- Administración Universitaria.

Un análisis desde el departamento de Seguros, Siniestros
y Certificaciones.

Alumna: Adriana Carina Eschattine

Profesor: Licenciado Fabián Tisocco

Universidad Tecnológica Nacional

Facultad Regional General Pacheco

Técnico Superior en Gestión y Administración de
Instituciones de Educación Superior

Junio 2016

Agradecimientos

Quiera agradecer a mi profesor de cátedra, fuente de inspiración para la elaboración del presente trabajo el Licenciado Fabián Tisocco, a las autoridades de la Facultad Regional General Pacheco por haber apoyado la capacitación no docente, también por el aporte de su tiempo y experiencia, especialmente a mi familia por comprender esta necesidad de estudiar y progresar para mi crecimiento y satisfacción personal.

Índice

Tema	Página
Introducción	07
Objetivo General	09
Objetivo Especifico	09
Capítulo I-Evolución y Aplicación de un sistema de Gestión de Calidad	10
1.1 Evolución del concepto de calidad-Breve reseña	10
1.2 Concepto y aplicación de un sistema de Calidad	12
1.3 La gestión de calidad en el ámbito público	15
1.4 La calidad y la Norma ISO 9001 para las organizaciones educativas	17
Capitulo II - La metodología utilizada: Investigación documental	19
2.1 La investigación Documental	19
2.2 Las técnicas de procesamiento de la información	20
2.3 El análisis del sentido	21
Capítulo III-La población observada-Una mirada a otras Instituciones educativas	23
3.1 Universidad Nacional de Cuyo	22
3.2 Universidad Nacional La Matanza	22
Capítulo IV - Sobre la Universidad Tecnológica Nacional	25
4.1 Breve Reseña Institucional de la Facultad Regional Pacheco	24
4.2 Contexto industrial de la Zona de General Pacheco	25 23

Capítulo V – La calidad en la Facultad Regional General Pacheco.....	27
5.1 Análisis descriptivo sobre la gestión administrativa.....	28
5.2 Organigrama de la Facultad Regional General Pacheco.....	28
5.3 Marco Institucional del trabajo.....	38
5.4 Marco Normativo.....	29
5.5 Glosario de términos del ámbito del área de Seguros Siniestros y Certificaciones de la Regional General Pacheco.....	29
5.6 Definiciones operacionales.....	32
5.7 Descripción del puesto observado.....	32
5.8 Vinculación con otras áreas.....	33
5.9 Fortalezas y Debilidades.....	34
5.10 Análisis de los Procesos.....	35
5.11 Análisis de fallas. Muestra Grafica en formularios oficiales.....	36
5.12 Propuesta de procedimientos administrativos.....	39
5.13 Análisis sobre la factibilidad de aplicación del proceso de mejora continua	60
5.14 Análisis y propuesta de control para los procedimientos estudiados.....	61
5.12 Medición de controles.....	68
5.14 Diseño de Espacio Web para la Secretaria Administrativa. Propuesta para agilizar trámites del área.	70
Conclusión.....	73
Bibliografía.....	74

Lista de figuras

Figura N°1	Las Fuentes.....	12
Figura N°2	Ciclo de mejora continua.....	14
Figura N°3	Organigrama de la Facultad Reg. Gral. Pacheco.....	28
Figura N°4	Cadena de mando de la Secretaría Administrativa.....	29
Figura N°5	Vista de sitio WEB de la Secretaría Administrativa.....	70
Figura N°6	Estructura general. Propuesta WEB.....	71
Figura N°7	Estructura propuesta de SSyC.....	72

Lista de Gráficos

Gráfico N°1	Conformación de la matriz de empresas de la Fac. Reg. Gral. Pacheco.....	26
-------------	--	----

Lista de tablas:

Tabla N° 1	Resolución de problemas en 7 pasos.....	15
------------	---	----

Prólogo

Motivada por mejorar y cambiar el sistema de trabajo actual en el departamento de seguros y siniestros de la Facultad Regional General Pacheco, al ser parte activa y teniendo la libertad en poner en marcha dicho cambio; fue punto de partida para la investigación sobre la filosofía de calidad y el proceso de mejora continua.

Este material hará referencia sobre los inicios de la filosofía de calidad y algunas normas que mejor acompañan la administración estatal universitaria.

El tema elegido es una asignatura común y base para el desarrollo funcional en el mundo empresarial-productivo moderno.

Se ha utilizado la investigación documental como herramienta de búsqueda y análisis, dado la abundancia de material bibliográfico que se encuentra libremente en internet, en sitios profesionales, libros digitales y material académico accesible en la misma Facultad Regional de estudio.

Para realizar un análisis de un sector determinado, se debe examinar además, los factores interno y externos que inciden sobre el mismo; teniendo en cuenta esta premisa se ha expuesto una breve historia de la Facultad Regional General Pacheco, su entorno industrial y su estructura organizativa.

Parte del desafío, es el estudio de algunos de los procesos que realiza el departamento mencionado, para lo cual se realizó una observación crítica de su funcionamiento con el fin de detectar sus fortalezas y debilidades. El objetivo es proponer procedimientos encuadrados en la normas de calidad, para lograr eliminar las fallas e incorporar un sistema de trabajo ordenado, con la sinergia de la mejora continua.

Introducción:

En la actualidad el estado no puede quedar afuera en la utilización de las distintas herramientas de gestión, como sistema que se conecta y relaciona con su entorno, debe adaptarse, ejercer prácticas orientadas a resultados eficaces, de calidad y eficiencia, para otorgar a la ciudadanía un servicio acorde a las necesidades actuales y futuras. Debe generar una dinámica continua y un circuito de comunicación con un lenguaje común con otros organismos, tanto dentro de su límite geográfico, como en las altas esferas de estado y fuera del territorio.

Los cambios de paradigmas, fomentado por los actuales líderes, los cuales se fueron involucrando en la gestión del estado, se han propuesto iniciar un proceso de modernización, entre los distintos aspectos se encuentra la calidad como una herramienta base para organizar, efectivizar, registrar y evaluar todos los sistemas estatales en sus distintas áreas.

La filosofía de calidad y la implementación de las normas que rigen este sistema, han generado un cambio importante en la forma de realizar las distintas actividades dentro de un sistema. Muchos organismos privados se han volcado por intentar fortalecer áreas débiles sectorizando, al menos, una parte de su empresa con esta filosofía para poder ir migrando a otras en un futuro.

Este estilo de gestión fue tomando fuerza que las nuevas generaciones de mandos medios y altos, se involucraron en la implementación de este sistema, tan así, que ha superado el ámbito privado para instalarse en el ámbito público.

Dentro de la actividad estatal, se encuentran las universidades nacionales, es por eso que me ha interesado realizar una investigación, desde la relación de gestión de calidad y la administración universitaria, para conocer cuales han podido implementar un sistema de gestión.

Una vez obtenida la información, realizar una comparación con la Facultad Regional General Pacheco y conocer que áreas disponen o no de un sistema, como lo llevan adelante y en caso negativo cual es motivo porque no se implementa la filosofía de la mejora continua.

Para tal estudio, se analizará las normas de calidad, la Facultad Regional General Pacheco, sus orígenes, el entorno industrial y los líderes que actualmente están al mando de del establecimiento.

Se tomará un caso de estudio del departamento de Seguros Siniestros y Certificaciones, para el análisis e implementación de un sistema de control.

Objetivos del trabajo

Objetivo general:

Entender la filosofía de calidad e interpretar los conceptos básicos para aplicar estos lineamientos, dentro de un ámbito administrativo público.

Objetivos específicos:

En base a lo investigado, aplicar el sistema de gestión de calidad, especialmente los procesos de mejora continua, en el departamento de seguros y siniestros de la Regional General Pacheco, para lograr:

1. Detectar fortalezas y debilidades del sector
2. Analizar los procesos de certificación de servicios, flujo de información y procesos de aprobación de los formularios de seguro obligatorio.
3. Detectar las fallas de estos procedimientos.
4. Documentar los procesos
5. Generar un sistema de control y establecer un proceso de mejora continua.
6. Elaborar algún sistema de información para mejorar el flujo de la misma.

Capítulo I- Evolución y Aplicación de un sistema de Gestión de Calidad

1.1 Evolución del concepto de calidad, breve reseña según Posatti-Campos (2002).

Edad media-Revolución Industrial

Esta etapa se caracteriza por la aparición de los primeros gremios artesanales, con la fabricación manual y detallista se puede ejemplificar como unos de los primeros procesos de calidad y producto que satisface los requerimientos del cliente.

A partir del siglo XVII con el traslado de los trabajadores rurales a la ciudades, con la posibilidad de comercial internacionalmente, los artesanos se concentraron en las urbe, estos sólo se dedicaban a fabricar y los mercaderes a comercializar los productos. Con el tiempo los artesanos se unificaron en un solo lugar, consiguiendo aumentar las cantidades de producción y mejorar las ventajas de fabricar en escala, consiguiendo así mejorar el producto a través de la división de trabajo y la especialización. Aquí la calidad estaba basada en la habilidad y antecedentes del artesano.

Revolución Industrial-finales siglo XX

Aquí hubo una división en los artesanos, algunos artesanos siguieron con el mismo sistema de trabajo, otros se convirtieron en empresarios y algunos fueron operarios de las empresas desarrolladas. Con la incorporación de las maquinas, los artesanos pasaron a ser operarios y la estructura de la fabricas se adaptaron a los nuevos requerimientos que la tecnología demandaba, aumentando además, los volúmenes de producción.

En esta época los productos eran elaborados según los requerimientos de los clientes, esto definía la calidad del producto. Aquí la comunicación con el cliente era fluida lo que se aseguraba que la elaboración cumplierse con las expectativas de usuario final. La calidad era cuidada por el artesano u operario.

Administración Científica-II guerra mundial

A fines del siglo XIX en los estados unidos con la visión de Frederick Taylor aparece la división del y estandarización del trabajo, más allá que aumenta la productividad, baja la calidad del producto y se pierde la comunicación con el cliente.

Esta fabricación en serie aumentaba la posibilidad del error humano y con esto surgió los primeros problemas de calidad. Para diferenciar los productos buenos de los malos colocando una persona responsable para revisarlos.

A partir del siglo XX se comenzó a estudiar la calidad en las empresas en relación con el término de inspección.

II Guerra Mundial-Década de los sesenta.

Finalizada la segunda Guerra Mundial la calidad siguió con el enfoque basado en la inspección con el lado del occidente, donde la calidad no era considerada un problema debido a que sus productos se vendían sin dificultad. En cambio Japón comenzó a trabajar con la calidad basado en el enfoque del control de calidad con el método estadístico, toman el trabajo de Doctor Juran en Quality Management ampliaron el enfoque, donde no vender productos defectuosos, con esta premisa se debía no alcazaba solo con inspeccionar si no que se debía prevenir. Las empresas japonesas crearon un programa de control de calidad, la cual fue la que más abarcaba hasta el momento.

Por consiguiente de este avance dispar de las evoluciones, logro que en Japón se requiera menos horas de trabajo y productos más económicos y de buena calidad.

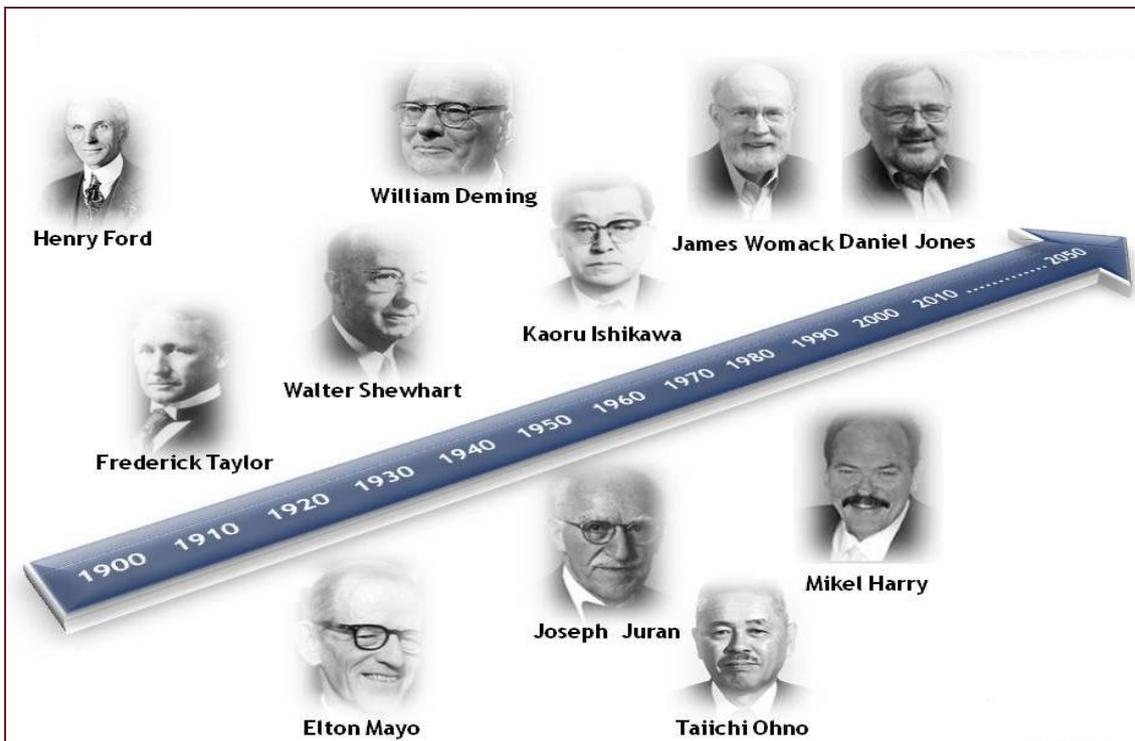
Década de los ochenta y noventa

Para esta época las diferencias en los sistemas de controles de calidad de ambos mercados, provoco un llamado de atención en el mercado occidente, puesto que el liderazgo de Japón se incrementaba. La crisis del petróleo provoco una necesidad inmediata de ahorro de energía, por tal motivo el occidente debía asegurar la calidad, reducir el desperdicio y los costes.

La competencia entre mercados comienza a ser más fuerte, los mercados se globalizan y la industria occidental deja de ser competitivo en algunos sectores como el automovilismo, acero y otros. Los consumidores acceden al conocimiento y la información de los productos de vanguardia, han logrado conocer aquellos bienes que son de calidad, donde esta cualidad pasa a ser un elemento esencial para ser competitivo.

En la Figura N°1, se puede ver representados las fuentes del conocimiento sobre los sistemas de producción y calidad a lo largo de la historia.

Figura N°1. Las Fuentes



Nota Fuente: Formento, H., Chiori, F., Cusolito F., Altube, L., Gatti, S. Instituto Nacional Universidad Nacional General Sarmiento. 20 Encuentro Nacional de Mejora Continua. SAMECO 2015.

1.2 Concepto y aplicación de un sistema de Calidad

La calidad consiste en un sistema de acción continua orientado en el avance y constante mejora de los procesos, con el objetivo de obtener un resultado o servicio de valor para el cliente o usuario, en búsqueda de la satisfacer los requerimientos del mismo, incrementando los resultados positivos y maximizando los recursos.

Según la terminología normalizada ISO¹ (V. ISO 9000) el concepto de Calidad refiere a: “...la calidad es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas...”

¹ Normas ISO: del inglés International Organization for Standardization, significa Organización Internacional de Estandarización.

Las características más importantes para la implementación de un programa de gestión de calidad:

- La orientación hacia el cliente
- La gestión integrada
- El énfasis en el proceso de negocios
- La incorporación de la Mejora Continua
- La medición de la satisfacción del cliente

Las normas ISO 9001 se puede aplicar en cualquier tipo de organización, ya sea con o sin fines de lucro, manufacturera o de servicios, grande, mediana o pequeña.

¿Qué se necesita para iniciar un proceso de Aseguramiento de la Calidad?

- Compromiso real y participación de los directivos
- Involucramiento de todos los empleados
- Comunicación
- Capacitación de todas las áreas de la organización
- Disponibilidad de recursos dedicados a la implementación del SGC (responsables, tiempos, dinero, espacios físicos para reuniones, etc.)
- Definición clara de responsabilidades
- Realización de un diagnóstico de calidad
- Comprensión de los requerimientos de los clientes
- Fijación de políticas y objetivos de calidad
- Establecimiento de un plan de calidad
- Ordenamiento de la documentación existente
- Creación de la documentación del SGC según norma ISO (Manual de Calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo)
- Puesta a punto o calibración de máquinas, equipos, etc.
- Diseño e implementación de mecanismos de mejora continua
- Definición, planificación e implementación de actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar el cumplimiento de las exigencias de la norma.

El proceso de creación y puesta a punto del SGC puede realizarse con o sin ayuda externa, es decir, puede llevarse a cabo por personal interno de la organización o contratando un consultor externo.

Los tiempos estimados para la implementación de los requisitos de la norma ISO varían en función del estado inicial de los procesos, documentación existente, prácticas vigentes, complejidad del sistema de negocios, tamaño de la empresa, entre otros, siendo el tiempo mínimo de alrededor de 1 año para las organizaciones más simples.

La estructura del proceso de mejora continúa:

El proceso de la mejora continua está estructurado a partir de dos elementos centrales: la mejora interactiva y la mejora sistemática. La figura 2 nos muestra la estructura mencionada.

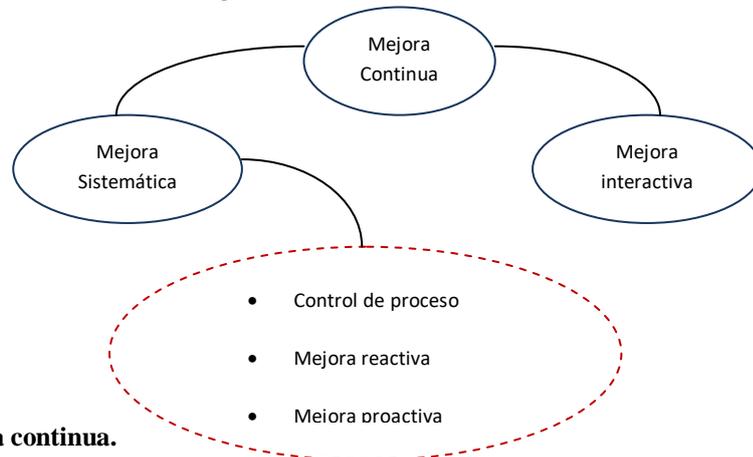


Figura N°2. Ciclo de la mejora continua.

Fuente: Formento, H. *Apuntes de clase para UTN Facultad Regional General Pacheco*. Buenos Aires 2010.

La mejora interactiva plantea el concepto cíclico del proceso de mejora, es decir cada mejora procede a la siguiente en un flujo de eventos que no tiene solución de continuidad. Es imposible imaginar un escenario la mejora no sea necesario o posible.

La mejora sistemática, se refiere a una mejora planificada donde el proceso diagnóstico utiliza el método científico para su implementación.

Para el análisis y estudio del caso que se presentara más adelante, se ha tenido en cuenta el método tradicional para la resolución de problemas denominado “de los 7 pasos”. Ver tabla N°1:

Tabla N° 1. Resolución de Problemas en 7 pasos.

Nota Fuente: Formento, H. *Apuntes de clase para UTN Facultad Regional General Pacheco*. Tabla adaptada. Buenos Aires 2010.

Paso	Descripción	Observación
1	Seleccionar el tema y formar el equipo	Se seleccionó el área de liquidaciones y como tema el procedimiento de control. La persona involucrada es el responsable del área.
2	Definir la situación inicial y establecer un objetivo	No hay procedimientos escritos de control. Falta de información. El objetivo aplicar el procedimiento de control para bajar la probabilidad de errores y crear un espacio de información general.
3	Analizar las causas del problema bajo análisis (análisis entre la situación actual y la situación objetivo).	Las causas son la falta de control y la carencia de un sistema de información al público.
4	Desarrollar un plan de acción	Se debe realizar un procedimiento interno de control.
5	Implementar el plan	Para este caso el plan se puede implementar de manera inmediata en las fases de control, y de manera sistemática en lo que respecta a información.
6	Evaluar los resultados	Analizar los mismos y llevar un registro de los mismos.
7	Estandarizar los cambios para mantener lo ganado	Mantener vivo el sistema.

1.3 - La gestión de Calidad en el Ámbito Público

Según Juan Camarasa (2004), las administraciones públicas forman el aparato de trabajo para el desarrollo de las políticas públicas, que utilizan los gobiernos para garantizar los derechos de los ciudadanos, deben asegurar el cumplimiento de las obligaciones cívicas y generar accesibilidad las prestaciones de los servicios a la sociedad.

El autor menciona también que las organizaciones públicas son mucho más complejas que las sociedades privadas. Los órganos de estas organizaciones públicas,

interaccionan entre sí, con un soporte legal complejo; las decisiones, dudas o errores que éstas provoquen, impactan de manera significativa en las sociedades a la que sirven.

Es así que es sumamente importante que las administraciones públicas concentren su trabajo en lo que es fundamental, para el desarrollo armónico en el ámbito en el que se desarrollan. Las reformas que se quieran implementar se deben basar en los procedimientos, y trámites de fácil acceso, acercando los servicios a los ciudadanos y usuarios, introduciendo técnicas y gestiones eficientes y eficaces para satisfacer las expectativas y necesidades. Aquí en donde se debe prestar atención a la calidad de los procesos, los cuales deben estar en permanente mejora continua, que depende de la participación de los empleados de las administraciones y los servicios públicos.

El factor humano es esencial y decisivo en la gestión de las organizaciones, las cuales prestan servicios, siendo un punto estratégico. Las gestiones de los recursos humanos, se deben desarrollar ofreciendo un buen servicio a sus clientes respondiendo a los requerimientos y gestionando la calidad en los distintos ámbitos de sus funciones.

En conclusión, se debe tener en cuenta que las organizaciones públicas son un sistema altamente distinto de las organizaciones privadas, las estructuras y fundamentos legales en las cuales se basan, resultan complejas a la hora de querer adecuar un sistema de calidad y mejora de los procesos. Éste es un análisis que se puede realizar y se puede implementar teniendo en cuenta su funcionamiento y el objetivo que éstas persiguen. No debemos olvidar que mucho de este compromiso debe estar arraigado en los líderes como así también incluir a todo el recurso humano quienes interactúan de manera directa con las funciones, esto implica realizar un análisis profundo de la cultura de la organización y adecuar estos cambios teniendo en cuenta el tiempo que lleve eliminar la resistencia al cambio y como incide a los usuarios finales de los servicios que la organización presta.

La filosofía de la calidad consiste en mantener una mejora continua de los procesos, implementarla en las organizaciones públicas no sólo para la satisfacción del cliente, sino también para administrar de eficientemente los recursos, agilizar los procesos y estandarizarlos, con el fin de lograr unificar sistemas de trabajo y objetivos.

1.4 La calidad y la Norma ISO 9001 para las organizaciones educativas

El Instituto Argentino de Normalización (IRAM) ha elaborado una guía de interpretación IRAM-ISO 9001 para la educación, esta guía fue adaptada por el organismo para comprender e implementar este sistema en el ámbito educativo. Dentro de sus lineamientos primeros, destaca que cada organización tiene la total autonomía de adecuar los requerimientos de la IRAM-ISO9001 a sus objetivos, necesidades y requerimientos, lo cual nos deja una ventaja cómoda para trabajar en dicha adaptación.

Dentro de las generalidades la norma aclara, que dicha implementación debe ser una decisión estratégica.

Cabe destacar que esta norma no define cual es el contenido de los programas educativos, lo que sí establece es un proceso que permita definir dicho contenido, tampoco define las condiciones óptimas del ambiente, si no que se marque un proceso que permita llegar al mejor entorno, para sostener y optimizar esas condiciones.

Esta norma internacional promueve la adaptación basado a los procesos, puesto que la actividad educativa tiene una infinidad de procesos, los cuales se encuentran relacionados entre sí, y si cada proceso es analizado y llevado a cabo de manera eficiente, este ingresa al siguiente proceso de forma óptima, lo cual da como resultado una secuencia de pasos óptimos, logrando así un resultado final, acorde a las especificaciones requeridas.

Sobre la aplicación, la ventaja de esta adaptación es que se puede excluir algunos requisitos de la Norma, si se justifica que la organización y su naturaleza, pero no se podrá alegar conformidad si estas restricciones afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización para brindar servicios o productos que cumplan con los requerimientos del cliente.

Parte del sistema de gestión de la calidad es documentar e identificar los procesos, la secuencia de los mismos y lo necesario para llevarlo a cabo, sin omitir el seguimiento,

la medición y el análisis continuo, siempre dentro de los parámetros marcados por la norma.

Para el caso de los requisitos de la documentación, en este trabajo no se podrá ejecutar en su totalidad, debido a que plantea un manual de calidad, políticas y otras consideraciones; como este lineamiento debe ser una política bajada desde la autoridad de la organización, no se podrá elaborar de manera completa, para el caso de estudio se presentara la documentación de algunos procedimientos.

De todas maneras cabe aclarar, que dentro del manual de calidad de la organización debe contar con un procedimiento de control de documentación lo cual no es cosa menor y el personal a cargo de elaborar los documentos, debe tenerlo en cuenta aunque no cuente con un manual formal de calidad, debe generar un sistema de control de documentos, donde queden registrados las actualizaciones de los mismos para que se eliminen los obsoletos y que los procesos involucrados cuente con la última actualización,

La guía habla también de la responsabilidad de la dirección, para el caso del presente material, el estudio del sector involucrado no cuenta con el compromiso de las autoridades a cargo. Parte de la filosofía del sistema de calidad debe tener su base de nacimiento desde la dirección y los altos mando, según las entrevistas realizadas a las autoridades, no está en proceso la aplicación por el momento, por lo cual la todo lo que comprende en general el manual de no estará desarrollado. Aunque para el caso de estudio la documentación de los procesos, registro de formularios, control de registros y el seguimiento de la mejora continua de estos, podrán estar documentados.

Para finalizar la guía está planteada sin perder de vista las actividades administrativas que realiza un establecimiento educativo, es sencillamente fácil de interpretar y llevar a cabo dentro de una institución estatal como la Facultad Regional General Pacheco.

Es así que se puede utilizar como respaldo a la hora de comenzar en etapas el cambio e inicio de formalizar los procesos, que se realizan en el caso que de estudio, la cual se dará una muestra a modo de ejemplo.

Capítulo II - La metodología utilizada: Investigación documental, en búsqueda de referencias

2.1 La investigación documental

Explorando técnicas de búsqueda de información para realizar el presente trabajo, se determinó que la investigación documental es la herramienta acorde, ya que el tema en cuestión es sustancioso en información y de fácil acceso.

Entre las definiciones que ofrece la literatura, la que a continuación se describe, la que más se ajusta a los requerimientos de este trabajo.

Franklin (1997) define la investigación documental aplicada a la organización de empresas como una técnica de investigación, en la que se deben escoger y examinar la información propicia al objeto o tema estudiado.

Esta búsqueda de información, se puede clasificar en diferentes tipos de trabajos documentales. Para el presente trabajo se utilizó la técnica de compilación y la encuesta.

La compilación consiste en estudiar y relacionar materiales diversos de distintos autores para obtener una mirada general del tema en estudio.

Para el presente trabajo, se procedió a la búsqueda de material y documentos por internet, sobre otras universidades y sistemas de calidad, también se analizó material teórico sobre las normas ISO en blog de profesionales, se reforzó con apuntes de cátedra de la carrera Calidad en la carrera de Ingeniería mecánica de la Facultad Regional General Pacheco. Aporte de valor, las notas periodísticas de distintos profesionales, sobre calidad en las universidades ha sido un fuerte soporte para la elaboración de la introducción del presente material.

La entrevista: Para Baker (1997) la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas.

Dentro de la entrevista, se puede utilizar diferentes recursos para obtener la información, en el caso de este trabajo se utilizó la entrevista, el cuestionario por

correo electrónico, entrevista por teléfono y entrevista personal con cuestionarios de preguntas

2.2 Las técnicas de procesamiento de la información

Para el presente trabajo se realizó la búsqueda de información relacionada con la calidad, las normas ISO y universidades que han podido aplicar las normas en sus funciones administrativas. Se verificó la veracidad y legitimidad de los datos. Publicaciones de profesionales, en sus versiones digitales en entornos de ponencias en seminarios y congresos.

Se revisó la documentación encontrada y se seleccionó la que corresponde a la calidad y las universidades para dar fundamento a este trabajo, se procedió a relacionarlo y adaptarlo, para la elaboración del caso incluido, en los anexos de este material.

Las fuentes de datos

Las fuentes de los datos fueron obtenidas a través de internet, en blog de profesionales y asesores en calidad, libros digitales, diarios zonales digitales, notas de revistas digitales, apuntes de cátedras de docentes de UTN, libros extraídos de la biblioteca de la Facultad Regional General Pacheco. Entrevistas personales a especialistas en la materia, profesionales, directivos, docentes y personal involucrado al caso de estudio.

Los instrumentos de recolección de datos

Las entrevistas: algunas entrevistas fueron realizadas de manera personal, dentro del establecimiento de la Facultad Regional General Pacheco con autoridades de la Facultad y profesores de la cátedra de calidad en la carrera de ingeniería mecánica.

Otras fueron a través de correo electrónico a profesionales de la calidad, y por teléfono para consultar experiencias, anécdotas y relatos en relación de la calidad y los establecimientos estatales.

La observación: Se realizó un análisis del puesto por medio del estudio de métodos para conocer y registrar en detalle las tareas que se desarrollan en el departamento foco de este estudio.

La compilación y relación con el marco teórico: con el análisis del puesto y la identificación de las oportunidades de mejora, se procedió a investigar y a relacionar esta información con el marco teórico, con el fin de detectar la factibilidad de aplicación del mismo, al caso de estudio incluido en este trabajo.

2.3 El análisis del sentido

Este trabajo emplea diferentes técnicas de colección de datos a través del método documental. Se utilizará esta información para realizar un estudio de un caso particular, como es el departamento de seguros y siniestros, en un momento determinado. El tipo de investigación es de índole cualitativa, exploratoria, descriptiva y orientada a los procesos.

Capítulo III -La Población observada: Una mirada a otras Instituciones Educativas

3.1 - Universidad Nacional de Cuyo:

Para poder confirmar la certeza de que un sistema de gestión de calidad es adaptable a una administración estatal como la Facultad Regional General Pacheco, se ha buscado ejemplos de otras instituciones que pudieron aplicar este sistema.

El primer ejemplo tomado es el de la Universidad Nacional de Cuyo, esta institución no solo pudo aplicar el sistema de gestión de calidad si no que lograron certificar algunas áreas. La decisión estratégica fue liderada por la Secretaria de Gestión Administrativa Económica y Servicios. La mejora está orientada para prestar un mejor servicio hacia los proveedores, cliente interno, externo y a cumplir la misión de la universidad, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos con el apoyo de tecnología apropiadas, en un contexto donde se potencie el talento humano y el trabajo en equipo.

¿Que se mejoró?

- ✓ Protocolización y estandarización de los procesos.
- ✓ Se mejoró el soporte administrativo
- ✓ Se implementó el control, prevención y recuperación de la salud universitaria

3.2 Universidad de la Matanza:

El segundo ejemplo es la presentación realizada por la Universidad de la Matanza, donde trabajó profundamente en el análisis, diagnóstico y capacitación del personal para poder dar inicio al cambio de sistema de trabajo. Los sectores en los cuales aplicaron el sistema de calidad es:

- ✓ Biblioteca Leopoldo Merechal
- ✓ Dirección de operaciones Académicas

¿Cuáles son los beneficios?

- ✓ El modelo implementado puede ser aplicado en otros ámbitos de la universidad y con un reducido tiempo adicional.
- ✓ Todos los procedimientos están documentados.
- ✓ Revisión de documentos y la sistematización fomenta el proceso de mejora continua.
- ✓ Se cuenta con la información del desempeño de los procesos.
- ✓ La aplicación del sistema otorga mayor confiabilidad a la organización.
- ✓ Se cuenta con un sistema estructurado y moderno basado en los principios de la organización actual.
- ✓ Genera un ambiente competitivo de trabajo, a poner la práctica dos paradigmas, satisfacción del cliente y hacer realidad el proceso de mejora continua.

CAPITULO IV -Sobre la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco

4.1 Facultad Regional General Pacheco-Breve reseña institucional²

En octubre de 1969 se crea la Delegación General Pacheco, dependiente de la Facultad Regional Buenos Aires, y el 10 de abril de 1970 empieza a funcionar en aulas de la escuela Nacional de Educación Técnica Henry Ford, en su predio de General Pacheco, se inaugura la “*Facultad Regional General Pacheco*”, que se constituyó en la primera Facultad de la zona.

Pocos años después, en 1973, se crea la Facultad Regional General Pacheco y se instala en edificios cedidos por la ex Secretaria de Comunicaciones de la Nación.

Nació gracias a la inquietud y a la preocupación por la educación que habían dejado las bases del desarrollo tecnológico nacional del gobierno del presidente Arturo Frondizi, y para dar respuesta a la demanda de la comunidad local, que se hallaba por entonces en franco crecimiento, debido a la expansión de las empresas instaladas en los alrededores y al consecuente desarrollo de la actividad comercial e industrial de la zona.

Esta población necesitó, por entonces, de la presencia de instituciones educativas de Nivel Universitario que les permitieran a sus pobladores continuar con sus estudios en un radio cercano al lugar de trabajo, ya que las familias que se habían instalado tenían una relación directa con la industria.

Los aportes brindados por la comunidad para la elaboración de este primer proyecto fueron canalizados a través de conversaciones informales practicadas entre militares, asociaciones intermedias (bomberos, Rotary, Club de Leones, Cámara Industrial, etc.) y empresas de la localidad (automotriz, alimenticia, logística, etc.)

En sus comienzos, la Facultad contó con una sola división de primer año, con una matrícula de 54 alumnos.

En abril de 1971, ya en su edificio actual sede de Hipólito Yrigoyen 288, contaba con un primer y un segundo año.

² Trabajo de Grupo FRGP en la cátedra de Laura Lapiduz para UTN Facultad Regional Concordia. Entre Ríos 2004.

Con el correr del tiempo, fue ampliando su matrícula e instalaciones, y creando nuevos espacios hasta la actualidad en que cuenta con el edificio principal, el de Investigación, el de Extensión Universitaria, y el de Posgrado, un micro estadio deportivo, un quincho, una residencia para eventos, 2 canchas de futbol y un quincho para estudiantes.

En la actualidad, ofrece las siguientes carreras de grado: Ingeniería Mecánica, Eléctrica, Civil, y Automotriz; Licenciatura en Organización Industrial, en Enseñanza de la Matemática y de la Física; Tecnicaturas: Superior en Administración, en Programación, en Sistemas Informáticos, y en Gestión de la Industria Automotriz; y en el área de posgrado Especialización en Ingeniería Gerencial y Maestría en Administración de Negocios, en Ingeniería Ambiental, en Calidad, en Ing. Estructural y Docencia Universitaria. Cuenta con una matrícula de aproximadamente 2.700 alumnos en la totalidad de las carreras, es una Institución abierta a la comunidad, que ha sido durante años un emblema de educación para la propia localidad y otras cercanas.

4.2 Contexto industrial de la Zona de General Pacheco

La Universidad Tecnológica Nacional-Facultad Regional General Pacheco se encuentra en el noroeste de la zona más activa de esta región que abarca los partidos de Vicente López, San Isidro y San Fernando. Las empresas que allí se encuentran, realizan sus actividades y que impactan de manera directa al entorno de la Regional corresponden a los rubros de Hierro, Acero, productos químicos, plásticos, caucho, automotrices, transporte, productos metálicos y aparatos eléctricos; otras actividades cuya base económica predominan son la actividad forestal, agrícola, ganadera y turística, pero estas encuentran más alejada del Partido de Tigre, e influyen de manera indirecta.

A continuación se muestra en el gráfico N°1 de la distribución por rubro de la Industria, de las actividades que impactan de manera directa en General Pacheco.

Gráfico N°1: Conformación de la matriz de empresas de la Facultad Regional General Pacheco.

Fuente: Marta Panaia en "Trayectorias de ingenieros tecnológicos". Miño y Davila. Buenos Aires 2006

Rubro de la Industria por divisiones		
Concepto	Total	%
Productos alimenticios, bebidas y tabaco	46	7,47%
Textiles, prendas de vestir e industria del cuero	22	3,57%
Industria de la madera y productos de madera incluido muebles	20	3,29%
Papel y productos de papel, imprenta y editoriales	19	3,08%
Sustancias químicas y prod. Químicos derivados del petróleo y del carbón, de caucho y de plástico	151	24,51%
Productos minerales no metálicos, excepto derivados de petróleo y del carbón	8	1,30%
Industrias metálicas básicas	14	2,27%
Productos metálicos, máquina y equipo	332	53,90%
Generación, transporte y distribución de electricidad	4	0,65%
Total	616	100,00%

Capítulo V-La Calidad en la Universidad Tecnológica Nacional-Facultad Regional General Pacheco

5.1 Análisis descriptivo sobre la gestión administrativa.

La Facultad Regional General Pacheco, en sus comienzos, se podría catalogar como una facultad pequeña, dado que sólo se dictaban 4 carreras universitarias y algunos cursos de capacitación extracurriculares. El edificio en ese entonces, contaba con 60 aulas aproximadamente y la población estudiantil era acotada.

Los trámites administrativos y académicos estaban a cargo de una estrecha planta no docente, las cuales se encargaban de realizar, la mayoría de los procedimientos.

Con el incremento del espacio edilicio fue aumentando el alumnado, y la oferta académica, para lo cual, se necesitó ampliar la planta no docente, con el fin de dar respuestas a las necesidades de las distintas áreas.

En el año 1996 por la decisión estratégica del Rectorado, la facultad comenzó a digitalizarse. Se incluyó la computadora y los sistemas de información que desplazaron a las máquinas de escribir y a la carga de datos manual de planillas e informes. Esta inclusión de la tecnología agilizo la búsqueda de datos y los tramites, las distintas áreas fueron adaptando sus procedimientos, logrando entrar a la era de la informática. El cambio fue significativo y continuo, dado que en el año 2013 renovó los sistemas de información, dando conectividad inmediata con el Rectorado de la UTN.

Una de las debilidades de la administración, es la concentración de la información. Las autoridades comenzaron a tomar conciencia que la concentración de la información en los puestos críticos, era un problema que debían analizar a conciencia, ya que el incremento de la población de la comunidad demandaba atención constante y continua, lo cual se veía truncada si algún empleado administrativo se ausentaba o tomaba licencias largas.

Es así que en el año 2009 el secretario académico, tomo la iniciativa de comenzar a implementar un sistema de calidad y mejora continua en su sector, generando un cambio significativo, en la manera de realizar los distintos procedimientos, elaborando

una base de información considerable, donde no importa quién esté o falte, los procedimientos se encuentran estandarizados; las instrucciones para la realización de cualquier trámite están registradas y de accesibilidad inmediata, asegurando así la calidad y expedición de cualquier trabajo académico. Resultados destacables:

- Homogeneización de las formas de actuar de los diferentes sectores a su cargo, según los roles y funciones.
- Disminución de errores en la emisión de documentos
- Espíritu de pertenencia y compromiso.

En sector de Secretaría Administrativa, del cual depende el sector estudiado, no cuentan con departamentos que implementen sistema de gestión de calidad. El actual secretario no descarta aplicar el sistema en un futuro.

5.2 Organigrama de la UTN-Facultad Regional General Pacheco

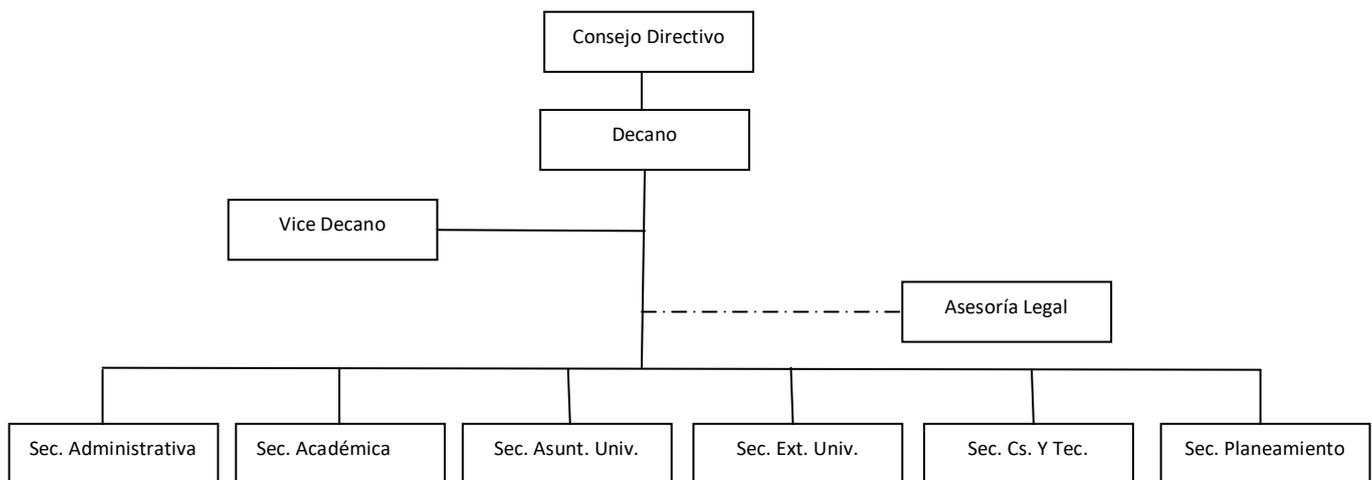


Figura N° 3. Organigrama de la Facultad Regional General Pacheco

Fuente: Elaboración propia. (2016).

5.3 Marco Institucional:

El presente trabajo se encuadra en el departamento de Seguros Siniestros y Certificaciones, en la Universidad Tecnológica Nacional-Facultad Regional General Pacheco.

Este departamento funciona dentro de la Dirección de Recursos Humanos, quien depende a su vez de la Secretaría Administrativa.

Representación de la ubicación del área dentro de la Secretaría Administrativa



Figura N° 4. Cadena de mando de la Secretaría Administrativa. Facultad General Pacheco

Fuente: Elaboración propia. (2016).

5.4 Marco normativo:

Marco normativo que corresponde al desarrollo de la actividad de Seguros:

- Seguro de Vida del Personal del Estado- Ley N° 13.003
- Seguro de Vida Colectivo Obligatorio Decreto N° 1567/74

Marco normativo que se aplica para las certificaciones jubilatorias:

- Regimen Personal Docente Universitario- Ley N° 26508-
- Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones- Ley 24.241

5.5 Glosario de términos del ámbito del área Seguros Siniestros y certificaciones, de la Facultad Regional General Pacheco.

- UTN: Universidad Tecnológica Nacional
- Agente: empleado activo de planta, se encuentra dentro de la nómina oficial.
- Agente desafectado: empleado oficial no activo de la planta.
- Docente: empleado de la Facultad que cumple funciones de docencia, profesor, ayudante, jefe de trabajos prácticos y auxiliares de cátedra.

- Secretaria Académica: Área que depende del Decanato, tiene a su cargo el ingreso a las carreras, los departamentos de las diferentes carreras universitarias, posgrado. Esta secretaría administra el calendario académica, el alumnado y docentes.
- Secretaría Administrativa: área que depende del Decanato, tiene a su cargo los sectores de índole administrativo como dirección de recurso humanos, dirección de administración –contable y mantenimiento edilicio.
- SSyC: Departamento de Seguros Siniestros y Certificaciones
- RRHH: Dirección Recursos Humanos
- Legajos: carpeta de cartulina que se guarda en archivos, la cual contiene la documentación personal de cada empleado y su historia laboral compuesta por resoluciones y documentación que acredite sus designaciones.
- Archivo: mobiliario que contiene los legajos guardados, los mismo son de uso exclusivo del personal a cargo, quien registra y archiva la documentación que se genere para cada empleado.
- SysAdmin: programa informático que se utiliza para administrar los datos referidos a cargos, sueldos e historia laboral de cada empleado. Se utiliza para originar los sueldos que son aprobados por Rectorado, búsqueda de información histórica, información general, viáticos, correo interno entre otras funciones.
- ANSES: es la Administración Nacional de Servicios Sociales (**ANSES**) es un organismo descentralizado que actúa en el ámbito de la Secretaría de Seguridad Social, dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Rectorado de UTN: Casa central de la UTN es la máxima autoridad académica, es quien certifica los seguros obligatorios del personal del estado y las certificaciones de servicios (formularios del ANSES).
- Formulario del ANSES PS 6.285: formulario que contiene la carrera académica del docente universitario desde su inicio hasta lo último cargo que ejerció en la sede que acredita dicha historia. En el dorso se debe colocar el último cargo

ejercido dentro de los últimos 60 meses y el mejor cargo ejercido por un periodo de 60 meses continuos.

- Formulario del ANSES PS 6.2: formulario que contiene los últimos 60 meses de sueldos percibidos por el agente en la sede que certifica, contiene el sueldo anual complementario.
- Formulario del ANSES PS 6.1: Formulario de afectación de haberes, informa el estado de embargos pendientes que pudiera tener el agente.
- Certificaciones laborales: constancias que acreditan antigüedad en la casa de estudios, cargos, y sueldos en función de lo que solicita en agente. No necesitan certificación del Rectorado, basta con las firmas internas.
- Mesa de entradas y salidas: sector que se encarga de la recepción, registración y distribución del correo oficial del establecimiento.
- Renuncia condicionada: Renuncia que presentan los docentes bajo los términos del decreto 8820/62 donde el agente quedara desafectado automáticamente, una vez que perciba su primer haber jubilatorio.
- Historia académica: datos de fechas de las altas y bajas de los diferentes cargos en orden cronológico, extraídos del legajo personal del agente, con fundamento en resoluciones y declaraciones juradas de cargos.
- Seguro Obligatorio: seguro del personal del estado, no es electivo, se debe descontar en solo una entidad estatal.
- Exceptuados del Seguro: agente que acredita por medio de una constancia que le están realizando los descuentos del seguro obligatorio en otra entidad estatal.
- Centralización de la información: para este trabajo se observó que los conocimientos de procesos, específicos, críticos son realizados por un único empleado, siendo este el portador de la formación y pleno entrenamiento esta tarea en particular. Si este empleado se ausenta el trabajo no tiene continuidad, no hay referencias escritas para la realización de la misma, atentando con el libre funcionamiento de ese sector y generando un control nocivo de la información por parte del agente involucrado.
- SGS: sigla que identifica al sistema de gestión en calidad.

- Proceso: Conjunto de las fases sucesivas de una operación artificial.
- Procedimiento: conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.
- Centro de Comunicaciones: departamento que se encarga de la comunicación a través de los sistemas informáticos, diseña y realiza el mantenimiento de la página WEB de la Regional Pacheco.

5.6 Definiciones operacionales

Certificación de Servicios: formularios oficiales del ANSES, con los datos completos del agente, certificados con las firmas legalizadas de los funcionarios de la UTN.

Certificación de formularios de Seguros: formularios oficiales de las compañías de seguros contratadas por el estado, con los datos del agente completos y sus beneficiarios, certificados con las firmas legalizadas de los funcionarios de la UTN.

Altas del seguro obligatorio: acción de informar al rectorado de la UTN el ingreso a la nómina de un agente y aplicar el descuento correspondiente en el haber mensual.

Bajas del seguro Obligatorio: acción de informar al rectorado de la UTN, la baja al seguro obligatorio. Los motivos pueden ser por quedar desafectado de la nómina o por pasar a ser personal exceptuado al seguro, al presentar certificación donde conste que es descontado en otra entidad estatal.

5.7 Descripción del puesto observado

El objeto del estudio se centra en el departamento de Seguros, Siniestros y Certificaciones. La función de este sector es brindar un servicio de información y emisión de certificaciones de antigüedad estatal, emisiones y certificaciones de los formularios oficiales del ANSES para futuros jubilados, jubilados actuales y/o agentes desafectados. Otras de las tareas que realiza es la de activar, actualizar y controlar los seguros obligatorios para los agentes en nómina e informar a Rectorado de la UTN, las altas, bajas y exceptuados al seguro obligatorio.

El cargo se encuentra dentro de la estructura formal de la Regional con una categoría denominada CCT3, ésta categoría es una jefatura correspondiente al plano administrativo. El nombre del sector refleja la función que encara “Jefe de Departamento de Seguros, Siniestro y Certificaciones.

La actual jefa del sector cuenta con una antigüedad en el puesto de 5 años, pero dentro de la Facultad Regional Pacheco ha cumplido funciones hace más de 13 años y fuera de la estructura oficial 9 años; lo cual suma más de 20 años dentro del edificio.

El ingreso de la actual jefa a este cargo, fue otorgado por concurso oficial. La carga horaria es de 35 horas semanales, cumpliéndose de lunes a viernes de 14 a 21 hs.

La categoría admite tener personal a cargo, pero en este caso no existe debido a la dinámica del trabajo, que por el momento puede ser contenida con un sólo responsable.

5.8 Vinculación con otras áreas

Dentro de la Dirección de Recursos Humanos:

- Directora de Recursos Humanos.
- Legajos y Archivos.
- Mesa de Entradas y Salidas.

Fuera de la Dirección de Recursos Humanos

- Cliente interno (agentes activos de la nómina)
- Cliente externo (agentes desvinculados)
- Rectorado UTN
- Secretaria Académica
- Secretaría Administrativa

5.9 Análisis de fortalezas y debilidades

Fortalezas:

- Personal con sólidos conocimientos administrativos: formación académica universitaria y capacitación extracurricular permanente, además con conocimiento de las normas de calidad.
- Personal con vocación de servicio: atención cordial, solidaria y expeditiva.
- Personal con antigüedad en el establecimiento educativo: mayor a 20 años.
- Personal motivado: en búsqueda de nuevos conocimientos y mejorar los procesos del sector.
- Personal con amplia capacidad de adaptación a los cambios: abierta a la posibilidad de cambios extremos en los procedimientos.
- Oficina acorde a las necesidades: buen ambiente, espacio físico y ubicación estratégica del sector.
- Soporte tecnológico, acorde a las necesidades: se cuenta con los elementos tecnológicos suficientes y necesarios para el correcto funcionamiento.

Debilidades:

- Falta de estandarización de los procesos: la falta de estandarización de los procesos genera una desprolijidad a la hora de realizar las tareas.
- Falta de control en algunos procesos: no se controla de manera adecuada ninguna secuencia de los procesos.
- Falta de espacio para la atención adecuada: no existe sector para atención del cliente, interno generando superposición de tareas con otros sectores, aumentando el ruido en la comunicación.
- No elección de los cambios en el mobiliario: no hay posibilidad de mejorar esto, por tal motivo se seguía fallando en la fase de comunicación con el cliente interno.

- Centralización de la información: al no haber un manual y no contar con auxiliares a cargo, el conocimiento de los procesos esta centralizado en una sola persona.

5.10 Análisis de los procesos.

5.10.1 Seguros obligatorios del personal del Estado

- La falta de conocimiento de los agentes para la carga de datos en los campos de los formularios.
- Reiteradas devoluciones de los formularios de seguros, que realiza el Rectorado de la UTN, por detectar errores en la carga de datos. Esto se da por falta de control de la Regional origen (Pacheco).
- No hay procedimiento escrito para este proceso

Causas:

- La falta de control y las tareas múltiples que realiza el personal.

Consecuencias:

- Se requiere de mucho tiempo del personal a cargo de seguros, dedicado a cada agente, con la explicación de cómo debe completarse y a veces el mismo empleado, debe cargar los datos que dejan en blanco, aumentando más aún el tiempo para culminar este procedimiento.
- Si el seguro vuelve sin certificar, se inicia el procedimiento nuevamente para lo cual se lo debe convocar al agente para que firme los formularios debidamente completados, lo cual hace que se incremente el tiempo dedicado a finalizar dicho procedimiento, además de los gastos de insumos.
- La falta de procedimiento escrito atenta con la continuidad del mismo en el futuro en caso que el empleado a cargo se ausente.

5.10.2 Certificaciones de Servicios con formularios para ANSES

- Se detectó fallas en la carga de datos, esto se debe a complejidad de la tarea, los datos que se deben colocar se realizan a través de un estudio minucioso de la carrera académica del agente, con un nivel de exigencia de concentración alta, puesto que se debe realizar análisis completo con el legajo físico del agente y los sistemas de información.

Causas:

- La falta de control y las tareas múltiples que realiza el personal, generan distracción.

Consecuencias:

- Devoluciones de certificaciones sin legalizar por el Rectorado, demoras en la entrega de documentación, re-trabamos y un alto grado de insatisfacción del cliente.

5.11 Análisis de fallas. Muestra grafica en formularios oficiales.

En los formularios de seguros las fallas en la carga de datos, se dan frecuentemente en los siguientes campos:

Formulario del Seguro Obligatorio de la Caja

Original Blanco: Caja de Seguros S.A. Duplicado Rosa: Empleador Triplicado Amarillo: Asegurable
La presente declaración producirá efectos sobre siniestros futuros y complementaria, y en caso de contradicción
deja sin efecto, a cualquier solicitud y/o designación de beneficiarios previa a la misma.

E3849 - 06-2010

Solicito actualizar mis datos
Solicito capital adicional
Seguro de Vida del personal de Estado Ley 13.003*
Póliza N° (según sus condiciones)
*(t.o. 1977 y sus modificatorios)

CAJA DE SEGUROS S.A.
SOLICITUD INDIVIDUAL

LA CAJA
de ahorro
y seguro.

Certificado N° N° 990300
Legajo N°
Sucursal

Tomador	Domicilio	Vigencia Inicial de la póliza
		/ /

Datos del Empleado

Nombre y Apellido _____ Fecha de nac. / / _____ Sexo F M
Tipo de Doc. DNI LC LE CUIL N° _____ Nacionalidad Arg. Ext.
Dirección _____ N° _____ Piso _____ Dto. _____ Est. Civil Solt. Casado Div. Viu.
Loc. _____ Prov. _____ C.P. _____ Tel. _____ F. de ing. al empleo / / _____
Capital a Asegurar _____ ¿Es zurdo? SI NO

Beneficiarios

Nombre y Apellido	Parentesco	Tipo y Nro. de Doc.	% de Benef.	F. de nac.

Lugar y Fecha _____ Firma del Asegurable / Asegurado
Certifico la autenticidad de la firma (o impresión digital) que antecede,
como así mismo que el firmante integra el personal de esta entidad.

Lugar y Fecha _____ Firma y Sello del Tomador

Formulario del Seguro de Vida colectivo Obligatorio de Provincia Seguros

FORMULARIO DE DESIGNACION DE BENEFICIARIOS



SEGURO COLECTIVO DE VIDA OBLIGATORIO DECRETO N° 1567/74			NUMERO DE LEGAJO, REGISTRO, FICHA, ETC.			
COMPAÑIA ASEGURADORA:						
APELLIDO Y NOMBRES:						
DOCUMENTO:		TIPO:		NUMERO:		
EXPEDIDO POR:				C.U.I.L. o NUMERO DE LIBRETA DE AHORRO		
FECHA DE NACIMIENTO			CAPITAL ASEGURADO		FECHA DE INGRESO AL EMPLEO	
DIA	MES	ANO				DIA
DOMICILIO PARTICULAR:						
CALLE: Nro. Piso. Dpto. Código Postal						
Localidad: Provincia:						
EMPLEADOR:						
CALLE: Nro. Piso. Dpto. Código Postal						
Localidad: Provincia:						
BENEFICIARIOS						
APELLIDO Y NOMBRES		PARENTESCO	DOMICILIO		TIPO Y N° DE DOCUMENTO	%
TODO EL PERSONAL ASEGURADO TIENE DERECHO DESIGNAR BENEFICIARIOS (EL PRESENTE CERTIFICADO ANULA Y REEMPLAZA A CUALQUIER OTRO EMITIDO CON ANTERIORIDAD)						
Lugar y Fecha:						
Firma del Asegurado (o impresión digital)						
LA PRESENTE CONSTANCIA DEBERA SER REMITIDA POR EL EMPLEADOR A LA ASEGURADORA EN CASO DE RECLAMO DEL PAGO DEL BENEFICIO						

Formulario oficial del ANSES PS 6.1

ANSES PS.6.1 AFECTACION DE HABERES **N° de CUIL N°**

EMPLEADOR CERTIFICANTE
 APELLIDO Y NOMBRE/S O RAZÓN SOCIAL: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL-Facultad Regional Gral. Pacheco
 DOMICILIO: Hipólito Yrigoyen NUMERO: 288 PISO: DPTO.
 LOCALIDAD Y PROVINCIA: Gral Pacheco - Pvcia. De Buenos Aires COD POSTAL: 1617 N° C.U.I.T.: 30-54667116-6
 ACTIVIDAD: ENSEÑANZA SUPERIOR UNIVERSITARIA TEL: 4740-0119

DATOS DEL AFILIADO:
 APELLIDO Y NOMBRE COMPLETOS:
 TIPO Y N° DE DOCUMENTO:
 CARGO QUE DESEMPEÑABA EN EL MOMENTO DE DEJAR EL SERVICIO: **EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO O RELACION DE EMPLEO PÚBLICO**
 Si Fecha: \ No

DETALLE DE LOS CREDITOS PENDIENTES CON AFECTACION DE BIENES

FECHA DE AFECTACION			CREDITO N°	CREDITO ORDINARIO O EXTRAORD.	AMORTIZACION MENSUAL	IMPORTE DEL CREDITO	SE EFECTUAR DESC POR PLANILLA (SI/NO)
DIAS	MESES	AÑO					
SIN AFECTACION							

CREDITO N° FALTA CUOTAS DE \$ Y UNA FINAL DE \$
 CREDITO N° FALTA CUOTAS DE \$ Y UNA FINAL DE \$
 CREDITO N° FALTA CUOTAS DE \$ Y UNA FINAL DE \$
 CREDITO N° FALTA CUOTAS DE \$ Y UNA FINAL DE \$
 CREDITO N° FALTA CUOTAS DE \$ Y UNA FINAL DE \$

IMPORTANTE: INDICAR ULTIMO MES DESCANTADO

DETALLE DE LAS CUOTAS ABONADAS Y A ABONAR POR ANTIPO DE HABER JUBILATORIO.- LEY N° 17.423 O SIMILARES.-

SE ABONARON CUOTAS DE \$ CADA UNA A PARTIR DE
 RESTAN CUOTAS DE \$ CADA UNA.
 LA ULTIMA CUOTA DE \$ SE ABONARA EL MES DE DE 19

Los círculos rojos indican los campos que frecuentemente presentan errores, con sólo realizar una inspección ocular y verificar datos en los sistemas de información, se podrá llegar a eliminar las fallas en los mismos.

5.12 Propuestas de registración de procedimientos administrativos.

Dentro de los procedimientos administrativos que realiza el sector estudiado, se han registrado a modo de propuesta para este trabajo final, los más críticos a fin de comprender la secuencia de los mismos, se incluyen los diagramas de flujos y copias de los formularios correspondientes. A continuación se presentan dos ejemplos:

- A. Alta del Seguro obligatorio del personal del Estado con formularios oficiales.
- B. Certificaciones de Servicios con formularios oficiales para ANSES.

A) Alta del seguro obligatorio del Personal del Estado

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión N° Aprobó: Fecha:
	Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Altas Seguros Obligatorios personal del Estado

Objetivo y finalidad: Establecer el proceso para la elaboración, aprobación y envío de los formularios de los seguros obligatorios.

Ambito de aplicación: Abarca a todos los agentes que se encuentren dentro de la nómina oficial y que esten contenidos en la definición de:

- Agentes ingresantes: personal que ingresa a la nómina en cualquier momento del año.

Agentes activos: personal con antigüedad y que se detecten por inspección ocular que en su legajo no se encuentra los formularios actualizados. También son susceptibles de realizar la renovación aquellos agentes que lo solicitan por necesidad de cambiar datos de los beneficiarios.

Agentes que bajan de la nómina de exceptuados: personal que se detecta la baja como personal del estado en otra entidad, el cual deberá de manera inmediata activarse en nuestra sede para que se le realice el descuento obligatorio, y por ende completar los formularios.

Responsable del proceso:

- En la Sede: Jefe del departamento de Seguros Siniestros y certificaciones.
- En Rectorado: Dirección de Recursos Humanos.

Documentos pertinentes: Formularios del seguro obligatorio

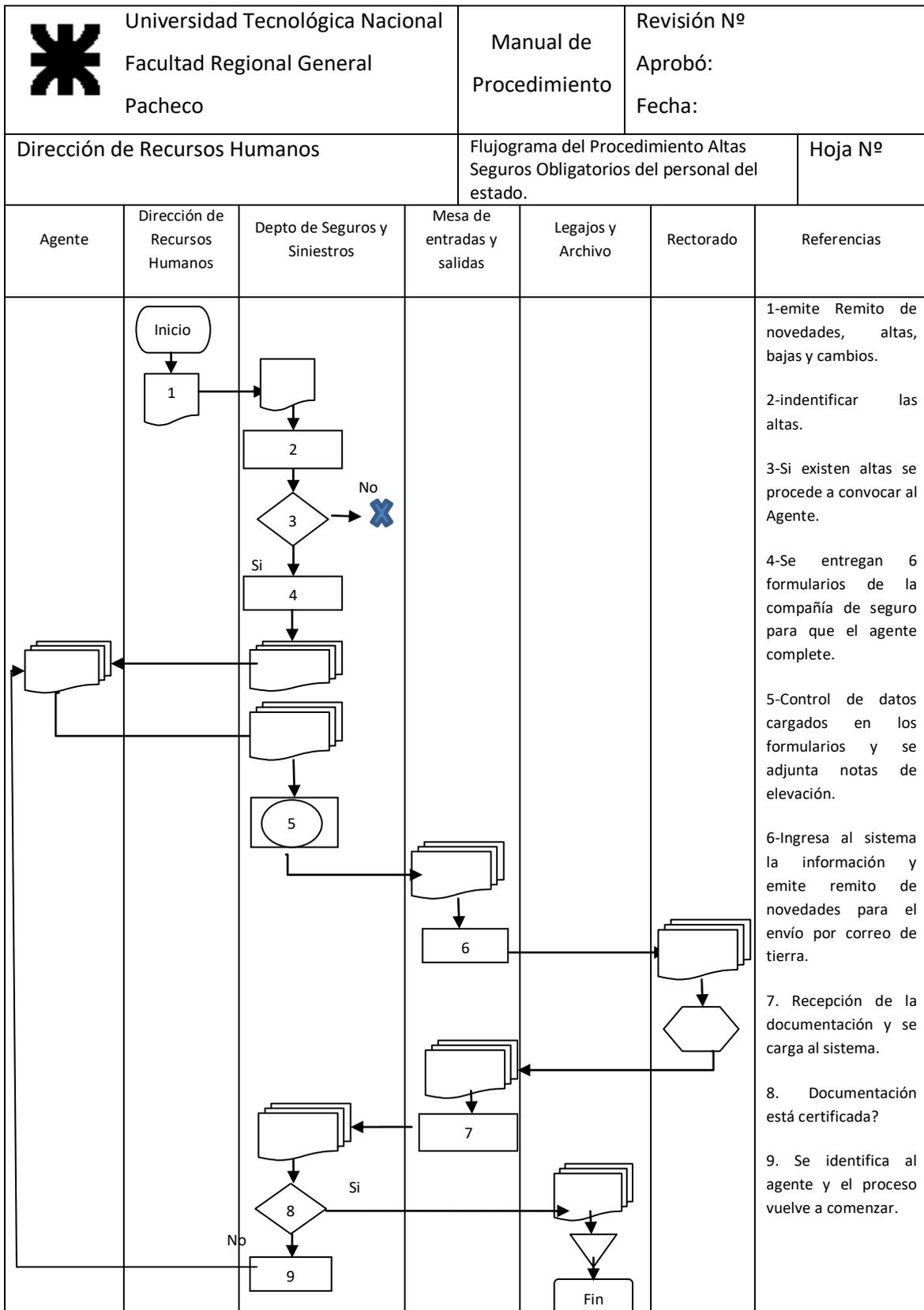
- Documentación generada.
- Remito de novedades
- Informes mensuales
- Notas de elevación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Seguros Siniestros y certificaciones	Directora de RRHH	Secretario Administrativo

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión N° Aprobó: Fecha:
	Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Altas Seguros Obligatorios del personal del estado. Descripción

Paso	Sector	Descripción
1	Dirección de RRHH	Emite el remito de novedades y se envía a a SSyC.
2	SSyC	Controla el remito e identifica las altas en la nómina y se lo convoca.
3	SSyC	Convoca a los agentes incorporados a la nómina
4	SSyC	Se entregan al agente, tres formularios del Seguro obligatorio de Seguro de Vida del Personal del Estado- Ley N° 13.003 y tres copias del Seguro de Vida Colectivo Obligatorio Decreto N° 1567/74. Los cuales debe completar y firmar.
5	SSyC	Debe controlar los datos cargados por el agente y que estén firmados. Se emiten notas de elevación, se adjuntan a los formularios para ser enviados a Rectorado, por correo interno. Se envían los documentos al responsable de mesa de entradas y salidas.
6	Mesa de Entradas y salidas	Registra la documentación en el sistema Sysadmin y procede al envío físico al Rectorado con el bolsín de comunicación interna.
7	Mesa de Entradas y salidas	Registra la documentación devuelta y es entregada a SSyC para continuar con el proceso.
8	SSyC	Controla la documentación, si están aprobados se envía al Sector de Legajos y archivo para su guardado.
9	SSyC	Si no están aprobados el seguro, se debe identificar a los agentes y comenzar el proceso nuevamente.

Diagrama de Flujo de Alta al Seguro Obligatorio del Personal del Estado.





Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional General Pacheco

Manual de
Procedimiento

Revisión N°
Aprobó:
Fecha:

Dirección de Recursos Humanos

Formulario: Solicitud Individual del
personal del estado-La Caja Seguros S.A.

Hoja N°

Solicito actualizar mis datos

Solicito capital adicional

Seguro de Vida del personal de Estado Ley 13.003*

Póliza N° _____ (según sus condiciones)

*(t.o. 1977 y sus modificatorios)

CAJA DE SEGUROS S.A.
SOLICITUD INDIVIDUAL



Certificado N° **N° 990300**

Legajo N° _____

Sucursal _____

Tomador	Domicilio	Vigencia Inicial de la póliza
_____	_____	____/____/____

Datos del Empleado

Nombre y Apellido _____ Fecha de nac. ____/____/____ Sexo F M

Tipo de Doc. DNI LC LE CUIL N° _____ Nacionalidad Arg. Ext.

Dirección _____ N° _____ Piso _____ Dto. _____ Est. Civil Solt. Casado Div. Viu.

Loc. _____ Prov. _____ C.P. _____ Tel. _____ F. de ing. al empleo ____/____/____

Capital a Asegurar _____ ¿Es zurdo? SI NO

Beneficiarios

Nombre y Apellido	Parentesco	Tipo y Nro. de Doc.	% de Benef.	F. de nac.
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Lugar y Fecha _____

Firma del Asegurable / Asegurado
Certifico la autenticidad de la firma (o impresión digital) que antecede,
como así mismo que el firmante integra el personal de esta entidad.

Lugar y Fecha _____

Firma y Sello del Tomador

F3949 - 06-2010

Original Blanco: Caja de Seguros S.A. Duplicado Rosa: Empleador Triplicado Amarillo: Asegurable
La presente declaración producirá efectos sobre siniestros futuros y complementa, y en caso de contradicción
deja sin efecto, a cualquier solicitud y/o designación de beneficiarios, previa a la misma.



Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional General Pacheco

Manual de
Procedimiento

Revisión N°
Aprobó:
Fecha:

Dirección de Recursos Humanos

Formulario: Seguro de vida
Colectivo del personal del estado

Hoja N°

FORMULARIO DE DESIGNACION DE BENEFICIARIOS

SEGURO COLECTIVO DE VIDA OBLIGATORIO DECRETO N° 1567/74			NUMERO DE LEGAJO, REGISTRO, FICHA, ETC.				
COMPAÑIA ASEGURADORA:							
APELLIDO Y NOMBRES:							
DOCUMENTO:	TIPO:	NÚMERO:	C.U.I.L. o NUMERO DE LIBRETA DE AHORRO				
EXPEDIDO POR:							
FECHA DE NACIMIENTO			CAPITAL ASEGURADO		FECHA DE INGRESO AL EMPLEO		
DÍA	MES	AÑO			DÍA	MES	AÑO
DOMICILIO PARTICULAR:							
CALLE: Nro. Piso. Dpto. Código Postal							
Localidad: Provincia:							
EMPLEADOR:							
CALLE: Nro. Piso. Dpto. Código Postal							
Localidad: Provincia:							
BENEFICIARIOS							
APELLIDO Y NOMBRES		PARENTESCO	DOMICILIO		TIPO Y N° DE DOCUMENTO		%
<p>TODO EL PERSONAL ASEGURADO TIENE DERECHO DESIGNAR BENEFICIARIOS (EL PRESENTE CERTIFICADO ANULA Y REEMPLAZA A CUALQUIER OTRO EMITIDO CON ANTERIORIDAD)</p>							
Lugar y Fecha:							
Firma del Asegurado (o impresión digital)							
<p>LA PRESENTE CONSTANCIA DEBERA SER REMITIDA POR EL EMPLEADOR A LA ASEGURADORA EN CASO DE RECLAMO DEL PAGO DEL BENEFICIO</p>							
P.S. 417/023 - 40.000 - 1/03				<p>PROVINCIA Seguros S.A. Carlos Pellegrini 71 (C1700ABA) Ctp. Fed. Tel: 4346-7209 - Fax: 4346-7337 C.U.I.T.: 30-92750316-5</p>			

B) Certificaciones de Servicios con Formularios oficiales del ANSES

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión Nº Aprobó: Fecha:
	Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Certificaciones con formularios oficiales del ANSES

Objetivo y finalidad: Establecer el proceso para la elaboración, aprobación y envío de los formularios del Anses (certificaciones).

Ambito de aplicación: Abarca a todos los agentes que se encuentren dentro de la nómina oficial (afectado o no) y que esten contenidos en la definición de:

Agentes No docentes: agentes que prestan apoyo administrativo, maestranza y de apoyo (personal en planta permanente o transitoria que no sea docente).

Docentes: Agentes docentes frente a curso, investigadores o con funciones jerárquicas.

Responsable del proceso:

- En la Sede: Jefe del departamento de Seguros Siniestros y certificaciones.
- En Rectorado: Dirección de Recursos Humanos.

Documentos pertinentes: Formularios oficiales del Anses

- Formulario P.S. 6.1
- Formulario P.S 6.2
- Formulario para docentes P.S 6.285

Documentación generada:

- Solicitud de Certificación
- En caso de los docentes, la renuncia condicionada (NOT_CON_01)
- Notas de elevación.

Normativa vigente Para el empleado No docente en condiciones de jubilarse:

Requisitos:

En el caso de las mujeres, tener 60 años de edad y 30 de servicios.

En el caso de los hombres, tener 65 años de edad y 30 de servicios.

Las mujeres tienen la opción de continuar hasta los 65 años de edad.

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión N°	
		Aprobó: Fecha:	
Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Certificaciones con formularios oficiales del ANSES	Hoja N° 2-2	

Normativa Vigente para el Docente:

En el caso de las mujeres, tener 60 años de edad y 30 de servicios.

En el caso de los hombres, tener 65 años de edad y 30 de servicios.

Las mujeres tienen la opción de continuar hasta los 65 años de edad.

Otras leyes a considerar:

Ley de Contrato de Trabajo N°20744 - Capitulo X

Artículo 252-Intimación. Plazo de mantenimiento de la relación.

Cuando el trabajador reuniera los requisitos necesarios para obtener una de las prestaciones de la ley 24241, el empleador podrá intimarlo a que inicie los trámites pertinentes extendiéndole los certificados de servicios y además documentación necesaria a los fines. A partir de ese momento el empleador deberá mantener la relación de trabajo hasta que obtenga el beneficio y por un plazo máximo de un año.

La intimación a que se refiere el primer párrafo de este artículo implicará la notificación del pre aviso establecido por la presente ley o disposiciones similares contenidas en otros estatutos, cuyo plazo se considerará comprendido dentro del término durante el cual el empleador deberá mantener la relación de trabajo.

Estatuto del Personal Docente -Ley N° 14.473-Capitulo XVII-De las Jubilaciones

Artículo 53- Los docentes que hayan cumplido las condiciones requeridas para la jubilación ordinaria podrán continuar en la categoría activa si, mediante su solicitud, son autorizados a ello por la superioridad, previa intervención de las juntas de certificación. Estas solicitudes deberán ser renovadas cada tres años y se resolverán de acuerdo con lo que fije la reglamentación respectiva.

Ley N° 24016. Régimen Especial de jubilaciones y pensiones para el personal docente al que se refiere la ley N°14.473 (Estatuto Docente) y su reglamentación.

Jubilación de docentes; desempeño de tareas con percepción de haberes mientras dure el trámite.

Artículo N°3- Tendrá derecho a que el haber de la jubilación ordinaria se determine en la forma establecida en el artículo siguiente, el personal que reuniera los requisitos que a continuación se enumeran:

a) Tuviera cumplida la edad de sesenta (60) años los varones y cincuenta y siete (57) años las mujeres.

b) Acreditare; veinticinco (25) años de servicio de los cuales diez (10) como mínimo, continuos ò discontinuos, deben ser al frente de alumnos.

Si dicho personal hubiera estado al frente de alumnos por un periodo inferior a diez (10) años, Tendrá derecho a la jubilación ordinaria si cuenta con treinta (30) años de servicios.

DECRETO 8820/62

Artículo 1º- Mientras dure la tramitación de su jubilación, los docentes de todas las ramas de la enseñanza, podrán continuar desempeñando sus tareas, con percepción de los haberes correspondiente, cesando en sus funciones en último día del mes en el que la Caja Nacional de Previsión para el Personal del Estado comunica que ha sido acordado el beneficio.

Ley N° 26508. Beneficios Jubilatorios de los Docentes Universitarios.

Artículo N°1. Apartado a) Haber cumplido los sesenta (60) años de edad en el caso de las mujeres y sesenta y cinco (65) años de edad los varones. En ambos casos, ante la intimación del empelado, cualquiera que fuere, los docentes universitarios podrán optar por permanecer en la actividad laboral durante cinco (5) años más después de los sesenta y cinco (65) años.

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión N° Aprobó: Fecha:
	Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Certificaciones con formularios oficiales del ANSES

Requisitos que deben cumplir para la tramitación de los formularios:

Los formularios deben ser emitidos cuando sea solicitado por el agente, esté o no activo en la nómina de la Regional y/o cuando cumpla los requerimientos para acceder al beneficio jubilatorio.

En caso de agentes activos: Los formularios pueden ser requerido por los agentes que deban presentar antigüedad en su actividad estatal o en el caso de que deban autenticar antecedentes como docentes y su carrera académica.

Agentes No Docentes en condiciones de jubilarse-Requisitos:

En el caso de las mujeres, tener 60 años de edad y 30 de servicios.

En el caso de los hombres, tener 65 años de edad y 30 de servicios.

Las mujeres tienen la opción de continuar hasta los 65 años de edad.

Para iniciar el proceso deben presentar:

- Nota de solicitud de certificación de servicio (NOT_CERSER_01)

Agentes Docentes en condiciones de jubilarse:

En el caso de las mujeres, tener 60 años de edad y 30 de servicios.

En el caso de los hombres, tener 65 años de edad y 30 de servicios.

Las mujeres tienen la opción de continuar hasta los 65 años de edad.

Los hombres tienen la opción de continuar hasta los 70 años de edad

Para iniciar el proceso deben presentar:

- Nota de solicitud de certificación de servicios (NOT_CERSER_01)
- Renuncia condicionada (NOT_CON_01)

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión Nº Aprobó: Fecha:
	Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Certificaciones con formularios oficiales del ANSES

Agentes Docentes o NO docentes que soliciten certificación de servicios para alegar antigüedad estatal, deben presentar:

- Nota de solicitud de certificación de servicios (NOT_CERSER_01)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Seguros Siniestros y certificaiones	Directora de RRHH	Secretario Administrativo
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Paso	Sector	Descrpción
1	Agente	Solicita por medio de nota la certificación de servicio. NOT_CERSER_01.
2	Mesa de entrada y salidas	Recepciona la nota y la ingresa al sistema Sysadmin.
3	SSyC	Recibe la nota. Elabora los formularios oficiales del Anses. PS 6.285, PS 6.2 y PS 6.1. Una vez elaborados lo deriva a al Dirección de RRHH para la firma.
4	Dirección de Recursos Humanos	Firma los formularios y es remitido al Depto. De Seguros y Siniestros.
5	SSyC	Recepciona los formularios firmados y le adjunta las 4 notas de elevación.
6	Mesa de entradas y Salidas	Registra la documentación en el sistema Sysadmin.
7	Mesa de entradas y Salidas	Registra la documentación.
8	SSYC	Controla la documentación, si estan aprobada, realiza una copia y se le entrega el original al agente, donde debe firmar la copia que queda en guarda de SSYC.
9	SSYC	Si no estan aprobados, se debe identificar el problema y se realizan los nuevos formularios y el proceso vuelve a comenzar.



Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional General Pacheco

Manual de
Procedimiento

Revisión N°
Aprobó:
Fecha:

Dirección de Recursos Humanos

Formulario ANSES PS 6.2-Hoja 2 de
4

Hoja N°

AÑO _____		OFIOS U OCUPACION	Carácter de los servicios	TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO		
Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.			Meses	Dias	Horas
01				0	0	0
02				0	0	0
03				0	0	0
04				0	0	0
05				0	0	0
06				0	0	0
07				0	0	0
08				0	0	0
09				0	0	0
10				0	0	0
11				0	0	0
12				0	0	0
Total	0,00			12	0	0

(*) Excluido Sueldo Anual Complementario

AÑO _____		OFIOS U OCUPACION	Carácter de los servicios	TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO		
Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.			Meses	Dias	Horas
01				0	0	0
02				0	0	0
03				0	0	0
04				0	0	0
05				0	0	0
06				0	0	0
07				0	0	0
08				0	0	0
09				0	0	0
10				0	0	0
11				0	0	0
12				0	0	0
Total	0,00			0	0	0

(*) Excluido Sueldo Anual Complementario

AÑO _____		OFIOS U OCUPACION	Carácter de los servicios	TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO		
Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.			Meses	Dias	Horas
01				0	0	0
02				0	0	0
03				0	0	0
04				0	0	0
05				0	0	0
06				0	0	0
07				0	0	0
08				0	0	0
09				0	0	0
10				0	0	0
11				0	0	0
12				0	0	0
Total	0,00			0	0	0

DOMICILIO DE RADICACION DE LA FUENTE DOCUMENTAL:
Hipólito Yrigoyen 288 Gral. Pacheco - Tigre - Bs.As. (1617) TE: 4740-0119
OBSERVACIONES:

FIRMA DEL EMPLEADOR O AUTORIZADO
Apellido y Nombres del Empleado o Autorizado: GIOBERGIA, Iris Beatris
Tipo y número de Documento: DNI N° 4.876.377
Firma del Empleado o Autorizado

Lugar y Fecha: _____

CERTIFICACION DE FIRMA
Certifico que la firma que antecede fue puesta ante mí y responde a:
quien acredita su identidad con:
expedida por: _____

Lugar y Fecha Buenos Aires, _____

Firma y Sello
Aclaratorio del
Certificante



Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional General Pacheco

Manual de
Procedimiento

Revisión N°
Aprobó:
Fecha:

Dirección de Recursos Humanos

Formulario ANSES PS 6.2-Hoja 3 de
4

Hoja N°

Razon social: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL- Facultad Regional Gral. Pacheco

Nro. de CUR: 30-54687116-6

AÑO 2011		OFICIOS U OCUPACION		Carácter de los servicios		TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO		
Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.					Meses	Dias	Horas
01						0	0	0
02						0	0	0
03						0	0	0
04						0	0	0
05						0	0	0
06						0	0	0
07						0	0	0
08						0	0	0
09						0	0	0
10						0	0	0
11						0	0	0
12						0	0	0
Total	0,00					0	0	0

(*) Excluido Sueldo Anual Complementario

AÑO 2013		OFICIOS U OCUPACION		Carácter de los servicios		TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO		
Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.					Meses	Dias	Horas
01						0	0	0
02						0	0	0
03						0	0	0
04						0	0	0
05						0	0	0
06						0	0	0
07						0	0	0
08						0	0	0
09						0	0	0
10						0	0	0
11						0	0	0
12						0	0	0
Total	0,00					0	0	0

(*) Excluido Sueldo Anual Complementario

AÑO 2012		OFICIOS U OCUPACION		Carácter de los servicios		TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO		
Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.					Meses	Dias	Horas
01						0	0	0
02						0	0	0
03						0	0	0
04						0	0	0
05						0	0	0
06						0	0	0
07						0	0	0
08						0	0	0
09						0	0	0
10						0	0	0
11						0	0	0
12						0	0	0
Total	0,00					0	0	0

AÑO 2014		OFICIOS U OCUPACION		Carácter de los servicios		TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO		
Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.					Meses	Dias	Horas
01						0	0	0
02						0	0	0
03						0	0	0
04						0	0	0
05						0	0	0
06						0	0	0
07						0	0	0
08						0	0	0
09						0	0	0
10						0	0	0
11						0	0	0
12						0	0	0
Total	0,00					0	0	0



Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional General Pacheco

Manual de
Procedimiento

Revisión N°
Aprobó:
Fecha:

Dirección de Recursos Humanos

Formulario ANSES PS 6.2-Hoja 4 de
4

Hoja N°

ANO 2015				ANO 2016							
Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.	OFICIOS U OCCUPACION	Carácter de los servicios	TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO	Remuneraciones del Afiliado (*)	S.A.C.	OFICIOS U OCCUPACION	Carácter de los servicios	TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO		
		Fla. A curso	Docente	Meses Días Horas					Meses Días Horas		
01				1	0	0			0	0	
02				0	0	0			0	0	
03				0	0	0			0	0	
04				0	0	0			0	0	
05				0	0	0			0	0	
06				0	0	0			0	0	
07				0	0	0			0	0	
08				0	0	0			0	0	
09				0	0	0			0	0	
10				0	0	0			0	0	
11				0	0	0			0	0	
12				0	0	0			0	0	
Total	0,00			1	0	0			0	0	
(*) Excluido Sueldo Anual Complementario						0,00			0,00	0	0

DOMICILIO DE RADICACION DE LA FUENTE DOCUMENTAL:
Hipólito Yrigoyen 288 - Cral. Pacheco - Tigre - Bs.As. (1617)

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL EMPLEADOR O AUTORIZADO

Apellido y Nombres del Empleado o Autorizado : GIOBERGIA Iris Beatris

Tipo y número de Documento: DNI N° 04.876.377

Firma del Empleado o Autorizado

Lugar y Fecha:

CERTIFICACION DE FIRMA

Certifico que la firma que antecede fue puesta ante mi y responde a:
quien acredita su identidad con:
expedida por:
Lugar y Fecha:

Firma y Sello
Aclaratorio del
Certificante

DETALLE DE AUSENCIAS Y LICENCIAS SIN GOCE DE SUELDO									
DESDE	HASTA	TIEMPO		TIEMPO		TIEMPO		TIEMPO	
D	M	A	D	M	A	M	D	M	D
Tiempo Total									

N° de CUIL:
Apellido y Nombre:

IMPORTANTE: La certificación de la identidad y documento del Empleado o persona autorizada deberá realizarse en autoridad bancaria, previsional, judicial o notarial



Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional General Pacheco

Manual de
Procedimiento

Revisión Nº
Aprobó:
Fecha:

Dirección de Recursos Humanos

Formulario ANSES PS 6.1-Frente

Hoja Nº

ANSES	PS.6.1	AFECTACION DE HABERES	Nº de CUIL Nº
--------------	---------------	-----------------------	---------------

EMPLEADOR CERTIFICANTE

APELLIDO Y NOMBRE/S O RAZON SOCIAL
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA NACIONAL-Facultad Regional Gral. Pacheco

CUADRO 1

DOMICILIO Hipólito Yrigoyen		NUMERO 288	PISO	DPTO.
LOCALIDAD Y PROVINCIA Gral Pacheco - Pvcia. De Buenos Aires		COD.POSTAL 1617	Nº C.U.I.T. 30-54667116-6	
ACTIVIDAD ENSEÑANZA SUPERIOR UNIVERSITARIA		TEL.: 4740-0119		

DATOS DEL AFILIADO:

APELLIDO Y NOMBRE COMPLETOS: _____

CUADRO 2

TIPO Y Nº DE DOCUMENTO: _____

CARGO QUE DESEMPEÑABA EN EL MOMENTO DE DEJAR EL SERVICIO: _____

EXTINCION DEL CONTRATO DE TRABAJO O RELACION DE EMPLEO PUBLICO

Si Fecha _____ \ _____ No

DETALLE DE LOS CREDITOS PENDIENTES CON AFECTACION DE BIENES

CUADRO 3

FECHA DE AFECTACION			CREDITO Nº	CREDITO ORDINARIO O EXTRAORD.	AMORTIZACION MENSUAL	IMPORTE DEL CREDITO	SE EFECTUAN DESC POR PLANILLA (SI-NO)
DIA	MES	AÑO					
SIN AFECTACION							

CREDITO Nº	FALTA	CUOTAS DE \$	Y UNA FINAL DE \$
CREDITO Nº	FALTA	CUOTAS DE \$	Y UNA FINAL DE \$
CREDITO Nº	FALTA	CUOTAS DE \$	Y UNA FINAL DE \$
CREDITO Nº	FALTA	CUOTAS DE \$	Y UNA FINAL DE \$
CREDITO Nº	FALTA	CUOTAS DE \$	Y UNA FINAL DE \$

IMPORTANTE: INDICAR ULTIMO MES DESCONTADO

DETALLE DE LAS CUOTAS ABONADAS Y A ABONAR POR ANTICIPO DE HABER JUBILATORIO.- LEY Nº 17.423 O SIMILARES.-

CUADRO 4

SE ABONARON _____ CUOTAS DE \$ _____ CADA UNA A PARTIR DE _____

RESTAN _____ CUOTAS DE \$ _____ CADA UNA.

LA ULTIMA CUOTA DE \$ _____ SE ABONARA EL MES DE _____ DE 19 _____



Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional General Pacheco

Manual de
Procedimiento

Revisión N°
Aprobó:
Fecha:

Dirección de Recursos Humanos

Formulario ANSES PS 6.1-Dorso

Hoja N°

INFORMACION SOBRE SEGURO DE VIDA

LEY N° 13.003

BASICO _____ ADICIONAL _____

DEL SUELDO ANUAL COMPLEMENTARIO SE LE HAN DESCONTADO LAS PRIMAS CORRESPONDIENTES HASTA EL AÑO _____

LEY N° 19.299

BASICO _____ ADICIONAL _____

SE DESCONTARON LAS PRIMAS CORRESPONDIENTES HASTA EL AÑO _____

RENUNCIA A CONTINUAR ASEGURADO: (Decreto Reglamentario N° 4578/71 - Art.50)

POR NOTA DE FECHA _____ PRESENTADA POR EL INTERESADO EN ESTA REPARTICION MANIFIESTA SU DESEO DE NO CONTINUAR INCORPORADO AL SEGURO.

ART. 50 DTO. 4578/71: "EL PERSONAL QUEDEJE DE PERTENECER A LA ADMINISTRACION POR JUBILACION - RETIRO, O CUALQUIER OTRO MOTIVO) CONTINUARA INCORPORADO AL SEGURO, SALVO MANIFESTACION EN CONTRARIO POR ESCRITO

ESPACIO RESERVADO PARA EFECTUAR LAS ACLARACIONES QUE SE ESTIMEN NECESARIAS CON RELACION A LOS CUADRO 1,2,3,4 Y 5.

CUADRO 5

CUADRO 6

CUADRO 7

APELLIDO Y NOMBRE/S DEL EMPLEADOR O AUTORIZADO

GIOBERGIA, Iris Beatris

TIPO Y N° DE DOCUMENTO: D.U. N° 4,876,377

LUGAR Y FECHA

FIRMA DEL EMPLEADOR O AUTORIZADO

CERTIFICACION DE LA IDENTIDAD Y DOCUMENTO DEL EMPLEADOR O AUTORIZADO

CERTIFICO QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE FUE PUESTA ANTE MI Y CORRESPONDE A:

QUIEN ACREDITA SU IDENTIDAD CON D.U. N° _____

EXPEDIDA POR: _____

LUGAR Y FECHA

FIRMA Y SELLO ACLARATORIO DE LA AUTORIDAD CERTIFICANTE

(1) INDICAR INSTITUCION Y MONTO O PORCENTAJE MENSUAL

(2) SE DEJA CONSTANCIA QU EL RUBRO "IMPUESTO A LAS GANANCIAS" DEBE SER COMPLETADO POR EL EMPLEADOR CUANDO EL CESE DE ACTIVIDADES FUERE DISTINTO AL 31 DE DICIEMBRE, CONSIGNANDOSE LAS REMUNERACIONES DEL ULTIMO MES EN QUE HUBIERE PRESTADO SERVICIOS.

IMPORTANTE:

LA CERTIFICACION DE LA IDENTIDAD Y DOCUMENTO DEL EMPLEADOR O PERSONA AUTORIZADA DEBERA REALIZARLA AUTORIDAD BANCARIA, PREVISIONAL, JUDICIAL O NOTARIAL.

Ejemplo de nota para solicitar una certificación de Servicio

General Pacheco, ___ de _____ 20__

Sra. Directora de Recursos Humanos

Por la presente me dirijo a Ud. A fin de solicitar una Certificación de Servicios y Remuneraciones.

A tal efecto informo mis datos personales:

Apellido :	Nombres:
Documento Tipo	Número
Legajo	Teléfono
Cargo	
Domicilio	
Motivo del pedido	

Sin más saludo a Ud. Atte.

Firma del Agente

NOT_CERSER_01

5.13 Análisis sobre la factibilidad de aplicación del proceso de mejora continua.

A continuación se presenta una lista de los aspectos positivos y negativos con los que cuenta el sector observado, a la hora de implementar un sistema de mejora continua.

Aspectos positivos:

- Compromiso de la dirección
- Personal capacitado y comprometido.
- Disponibilidad de recursos (muebles y útiles)

Aspectos Negativos:

- No se cuenta con un asesor profesional en calidad que cumpla la función de guía.
- La Secretaria Administrativa no contempla la aplicación de este sistema.

En conclusión, el área tiene lo necesario para elaborar y comenzar un sistema de proceso de mejora continua, acotado para los procesos críticos. Los aspectos negativos no inciden de manera directa la factibilidad de aplicar este método de trabajo.

5.14 Análisis y Propuesta de control para los procedimientos estudiados.

Plan de mejora

1. Para mejorar el flujo de la información, con el fin de disminuir las consultas personales y telefónicas, se ha analizado la posibilidad de solicitar al centro de comunicaciones, la habilitación de un espacio en la página WEB de la Facultad Regional General Pacheco. Dentro de este módulo de información colocar:

- Los documentos legales en opción descargas.
- Información necesaria y de interés para el agente.

Con la implementación de esta mejora se espera:

- Disminuir los errores, por la eliminación de la incertidumbre en la carga de los datos: al tener ejemplos de notas y formularios, el agente puede elaborar la carga de datos de estos formularios, de manera correcta y sin la intervención del empleado.
- Bajar el caudal de las consultas personales y telefónicas: al tener la certeza de cómo realizar la carga de datos en los formularios y notas, el agente no tendrá necesidad de consultar personalmente en las oficinas del sector estudiado.
- Disminuir el tiempo de atención personalizada en la oficina: al contar con la información vía WEB, el agente no tendrá necesidad de permanecer en la oficina periodos largos de tiempo, realizando la carga de datos de los formularios, esto ayudará a evitar que el personal realice multitareas mientras asesora a los agentes.

Otros de los parámetros es la de realizar un procedimiento de control de documentos, esto es sumamente necesario para evitar la devolución desde Rectorado de la UTN, aquellos documentos en los que se han detectado errores en la elaboración, con el fin de evitar re-trabajos, demoras e insatisfacción del cliente interno.

2. Formalización y documentación de los procesos:

- Formalizar los procesos con la creación de procedimientos estandarizados, de esta manera se unifica el trabajo bajo un mismo lineamiento y se descentraliza la información.

- Elaborar procedimientos de control de los procesos críticos basado en el análisis de fallas, a fin de lograr obtener un documento controlado y aprobado desde la Regional Pacheco.

5.14.1 Propuesta de proceso de control de datos de los formularios del Seguro Obligatorio y certificaciones de Servicios:

Formularios de Seguros Obligatorios:

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión N°	
		Aprobó: Fecha:	
Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Control de datos de formularios del seguro Obligatorio	Hoja N°	

Objetivo y finalidad: Establecer el procedimiento de control de datos cargados en los Formularios de los Seguros obligatorios del personal del Estado.

Ambito de aplicación: Abarca a todos los formularios que entregan los agentes activos; que se encuentren dentro de la nómina oficial, que completan de puño y letra estos documentos oficiales.

Responsable del proceso:

- En la Sede: Jefe del departamento de Seguros Siniestros y certificaciones.
- En Rectorado: Dirección de Recursos Humanos.

Documentos pertinentes:

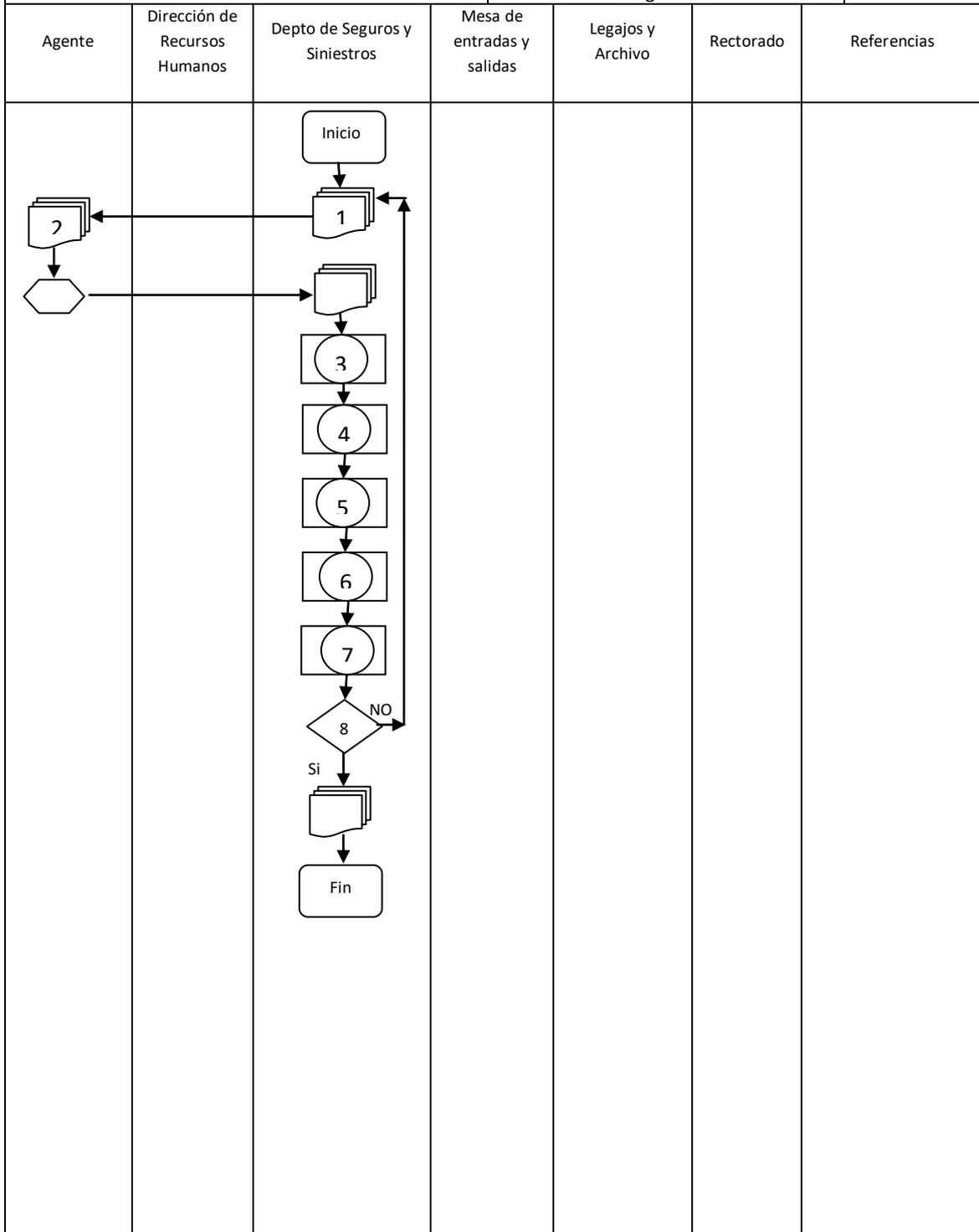
- Formulario del seguro obligatorio del personal del estado de La Caja de Seguros
- Formulario del Seguro Colectivo obligatorio del personal del Estado de Provincia Seguros S.A:

Documentación generada:

- Etiqueta de control de datos
- Planilla de control de datos

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión N°	
		Aprobó: Fecha:	
Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Control de formularios Seguros Obligatorios. Descripción	Hoja N°	

Paso	Sector	Descripción
1	SSyC	Entrega los formularios oficiales de la Caja y Provincia Seguros
2	Agente	Completa los formularios con sus datos personales
3	SSyC	Controla fecha de ingreso al empleo
4	SSyC	Controla los datos del beneficiario
5	SSyC	Controla los datos personales
6	SSyC	Controla la pregunta si es zurdo o no?
7	SSyC	Controla si es actualización de datos o ingreso al seguro
8	SSyC	Decide si esta aprobado



5.14.2 Propuesta de proceso de control de datos de los oficiales de ANSES:

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión Nº Aprobó: Fecha:
	Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Control de datos de formularios oficiales del ANSES

Objetivo y finalidad: Establecer el procedimiento de control de datos cargados en los Formularios de los Formularios oficiales del Anses.

Ambito de aplicación: Abarcan los formularios oficiales del ANSES elaborados por el departamento de Seguros Siniestros y Certificaciones.

Responsable del proceso:

- En la Sede: Jefe del departamento de Seguros Siniestros y certificaciones.
- En Rectorado: Dirección de Recursos Humanos.

Documentos pertinentes:

- Formulario oficiales del ANSES PS 6.285.
- Formulario oficiales del ANSES PS 6.2.
- Formulario oficiales del ANSES PS 6.1

Documentación generada:

- Etiqueta de control de datos
- Planilla de control de datos

 Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco	Manual de Procedimiento	Revisión N°	
		Aprobó: Fecha:	
Dirección de Recursos Humanos	Procedimiento: Control de formularios Oficiales del ANSES PS 6.285, PS6.2, PS 6.1		Hoja N°

Paso	Sector	Descripción
1	SSyC	Elabora los formularios.
2	SSyC	Controla número de CUIL en todos los formularios.
3	SSyC	Controla el año de ingreso al trabajado Form. PS 6.2 y PS 6.285.
4	SSyC	Controla los calculos de años trabajados Form. PS 6.2 y PS 6.285.
5	SSyC	Controla años totales trabajados en Form. PS 6.2 y PS 6.285.
6	SSyC	Controla Fecha de Nacimiento en Form PS 6.2.
7	SSyC	Controla ultimo año trabajado en Form. PS 6.1
8	SSyC	Decide si esta aprobado.



Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional General Pacheco

Manual de
Procedimiento

Revisión N°
Aprobó:
Fecha:

Dirección de Recursos Humanos

Flujograma del Procedimiento de
Control de formularios oficiales del
ANSES. PS 6.285, PS 6.2 y PS 6.1

Hoja N°

Agente	Dirección de Recursos Humanos	Depto de Seguros y Siniestros	Mesa de entradas y salidas	Legajos y Archivo	Rectorado	Referencias
		<pre>graph TD; Inicio([Inicio]) --> Doc1[Document Icon]; Doc1 --> 1[1]; 1 --> 2((2)); 2 --> 3((3)); 3 --> 4((4)); 4 --> 5((5)); 5 --> 6((6)); 6 --> 7((7)); 7 --> 8{8}; 8 --> Doc2[Document Icon]; Doc2 --> Fin([Fin]); 8 --> Doc1;</pre>				

Para identificar los formularios que fueron controlados, de aquellos que no, se presenta una propuesta de etiqueta, a fin de unir este documento a los formularios en proceso de aprobación.

También será un registro útil, como fuente de información para cargar las planillas de control de documentos.

Etiqueta de verificación de control de datos:

 Depto. Seguros, Siniestros y Certificaciones. Etiqueta de control de Datos de Formularios	Apellido y nombre	<input type="checkbox"/>
	DNI	<input type="checkbox"/>
Fecha: _____ Control N° _____	CUIL	<input type="checkbox"/>
Formulario: _____	Fecha de ingreso al empleo	<input type="checkbox"/>
	Datos del beneficiario	<input type="checkbox"/>
	Revisión de cálculo de años trabajados	<input type="checkbox"/>

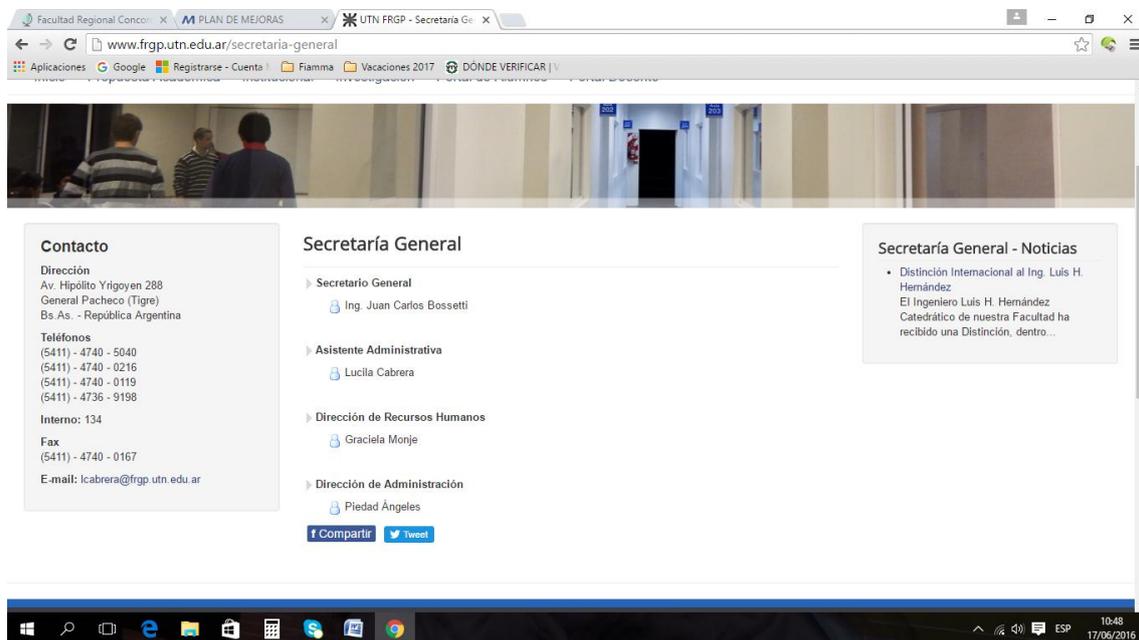
EQC_00 Rev 00

5.16 Diseño de espacio Web para la Secretaría Administrativa. Propuesta para agilizar trámites del área.

Dentro de la Secretaría Administrativa, se sugiere ingresar con un link a la Dirección de Recursos Humanos. Se propone colocar un módulo de información para los procedimientos administrativos de la Dirección.

Figura N°5: Vista de sitio WEB de la Secretaría Administrativa.

Fuente: Página oficial de la Facultad Regional General Pacheco. 2016



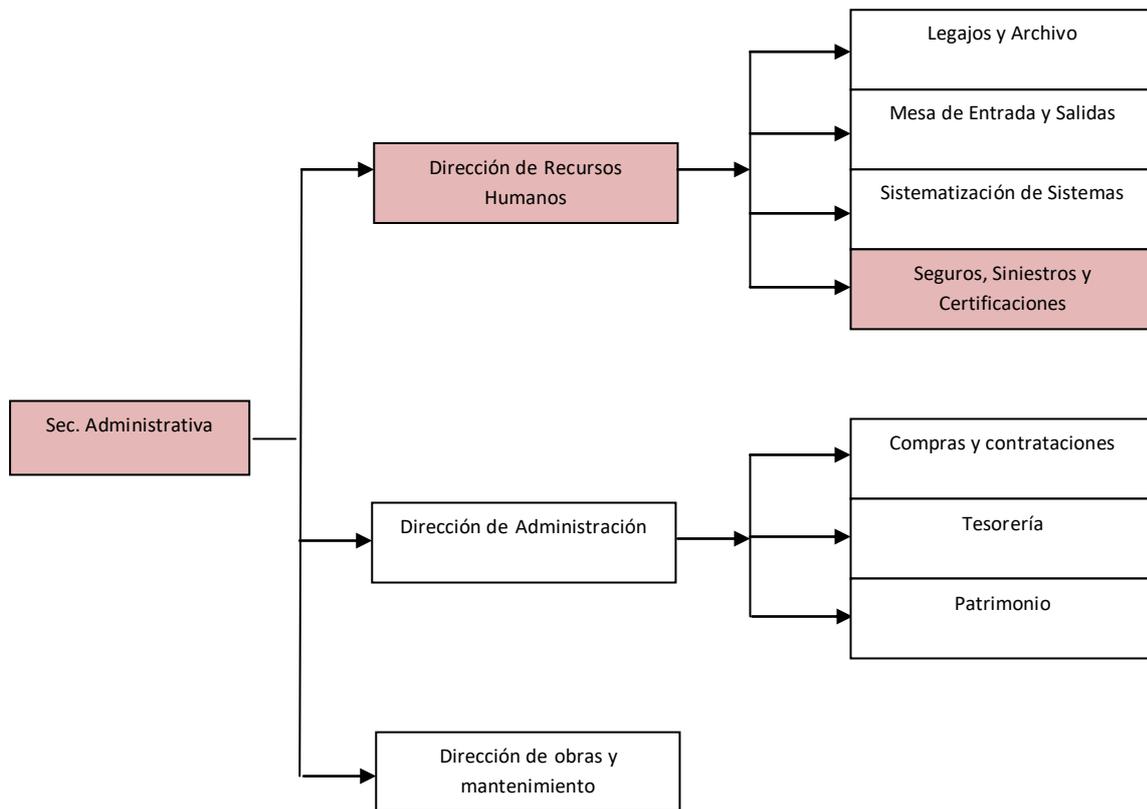
La denominación “Secretaria General” está en desuso, desde el año 2014 cambio de nombre a SECRETARIA ADMINISTRATIVA. Se solicitará al departamento del Centro de Comunicaciones que actualice este dato.

Según la entrevista realizada con los encargados de los diseños en la página WEB de la Facultad Regional Pacheco, mencionan que implementar este nuevo espacio en la página, no presenta dificultad. El tiempo estimado para elaborar el nuevo módulo es de 15 días. Único requisito que solicitaron, es que la información se presente en forma digital, con una orden de trabajo firmada por el Secretario Administrativo.

A continuación se propone un mapa de la estructura, que se espera visualizar en el espacio WEB.

Figura N° 6. Estructura General. Propuesta WEB.

Fuente: Elaboración propia. (2016).



Como se puede ver en el mapa, se espera que la estructura de la página de información, abarque a toda la secretaría administrativa, pero para este trabajo ampliaremos únicamente la información correspondiente al SSyC.

Dentro del espacio de la SSyC, se sugiere visualizar y acceder a la siguiente información:

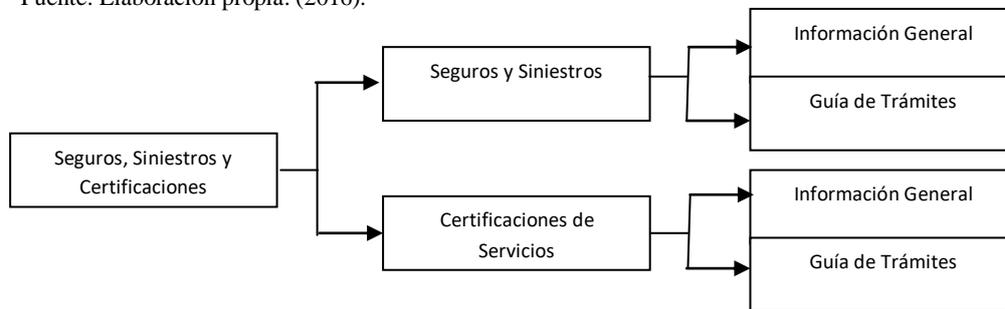
*Guía para la realización de trámites del seguro obligatorio.

*información de interés para los agentes en condiciones de jubilarse.

Esquema propuesto:

Figura N° 7. Estructura de propuesta de SSyC. Propuesta WEB

Fuente: Elaboración propia. (2016).



Conclusión:

A lo largo de la presente investigación, se ha demostrado que el sistema de gestión de calidad y el proceso de mejora continua, es un sistema que se adapta a la administración pública. Los organismos estatales observados, han reflejado una aceptable evidencia de los beneficios y logros obtenidos. La experiencia de las universidades estatales, expusieron una mejora significativa y una reorganización de los procedimientos tan importante, que en algunos casos lograron el reconocimiento de los organismos oficiales las normas ISO. Teniendo en cuenta que parte de la administración de la Regional General Pacheco presenta experiencia en la incorporación de un proceso de mejora continua, siendo el sector en observación apto para realizar su propio diagnóstico de evaluación, donde además el personal involucrado en el área de estudio demuestra compromiso y dedicación a la hora aplicar las propuestas de mejora, la suposición de que es posible emplear el mencionado sistema dentro del departamento de seguros siniestros y certificaciones, puede deducirse como verdadera. Por lo tanto se concluye que la relación gestión de calidad- administración universitaria, es aceptable, factible y aplicable en cualquier ámbito de la misma, dado a que las normas de calidad y el sistema de mejora continua son ajustables a las gestiones administrativas estatales.

Bibliografía

Corradini P. A. (2016) *“Apuntes de Cátedra”*, para UTN Facultad Regional General Pacheco. Buenos Aires.

Formento H. (2010) *“Apuntes de Cátedra”*, para UTN Facultad Regional General Pacheco. Buenos Aires.

Gervasi L. (2014) *“Apuntes de cátedra”*, para UTN Facultad Regional Concordia. Entre Ríos.

Lapiduz L. (2014) *“Apuntes de cátedra”*, para UTN Facultad Regional Concordia. Entre Ríos.

Oficina Internacional del Trabajo en *“Introducción al Estudio del Trabajo”*. 4ta. Edición.

Panaia M. (2006) *“Trayectoria de Ingenieros Tecnológicos”*, para UTN Facultad Regional General Pacheco. Editorial Miño y Dávila. Buenos Aires.

Sampieri, Collado y Lucio. (1991) en *“Metodología de la Investigación”*. Editorial MacGraw-Hill Interamericana editores S.A. Segunda Edición. México.

Tisocco F. G. (2016) *“Apuntes de cátedra”*, para UTN Facultad Regional Concordia. Entre Ríos.

En Internet:

Autor	Titulo	Dirección WEB	Fecha
Ávila Baray, H.L.	Introducción a la metodología de la investigación	www.eumed.net/libros/2006c/203	Mayo 2016
eHow en español	Como escribir un prólogo	http://www.ehowenespanol.com/escibir-prologo-libro-como_19599/	Mayo 2016
Eulàlia Griful Ponsati Miguel Ángel Canela Campos	Gestión de la calidad	file:///C:/Users/Carina/Documents/TEcnica%202016/Trabajo%20final/Material%20de%20soporte/gestio%20de%20la%20qualitat.pdf	Mayo 2016
Formento H	Linkedin	https://www.linkedin.com/in/h%C3%A9ctor-ricardo-formento-57342a17?authType=name&authToken=8AIn	Marzo 2016
Formento H	Formento Mejora	http://www.mejoracontinuatotal.com.a	Febrero 2016

