

# INTRODUCCIÓN

## A LA MEJORA DE PROCESOS PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD

### CAPACITACIÓN LABORATORIO CENTRAL

Proyecto Mejora Continua  
*Octubre 2023*



**CHACO**  
Gobierno de todos





[https://www.youtube.com/watch?v=NDXwrT92\\_rI](https://www.youtube.com/watch?v=NDXwrT92_rI)





## Objetivo del curso

- **Que los agentes del Laboratorio Central adquieran los nociones básicas** sobre la mejora de procesos.
- **Reconozcan el funcionamiento** del Laboratorio desde la visión de procesos y el enfoque en el cliente.
- **Relacionen los conceptos introducidos** con la realidad del Laboratorio Central específicamente con los procesos en los que participan.
- **Sensibilizar sobre la temática gestión de calidad**, promoviendo la conformación de equipos de mejora.



## Temario primera semana

Encuesta a los participantes.

Breve introducción sobre la Ley de Simplificación y Modernización Administrativa N° 3203-A.

Hacia una **Administración Pública de Calidad**.

Un nuevo modelo organizacional. **DOS VISIONES DE LA ORGANIZACIÓN**: la vertical y la horizontal.  
La administración basada en procesos



## Encuesta

- Es anónima
- Es un **marco de referencia para conocer punto de partida** sobre algunos conceptos
- **Código QR:** <file:///C:/Users/danse/Downloads/Encuesta%20Calidad%20-%20link%20y%20qr.pdf>

acortar.link/pY68Uh





## Introducción

# “Ley de Simplificación y Modernización Administrativa N°3203-A”

Se entenderá por **Modernización al mejoramiento continuo de la administración pública** de manera transparente, **participativa e innovadora**, incorporando el buen uso de las tecnologías, ofreciendo **accesibilidad y calidad en la atención** a la ciudadanía en base a los siguientes principios rectores:

- **Gestión Integral de los Recursos Humanos:** Jerarquizar los recursos con la incorporación de las nuevas tecnologías, normativa actualizada y profesionalización de los agentes.
- **Gestión por Resultados y Compromisos Públicos:** Promoviendo un **modelo de gestión con énfasis en los resultados y en la calidad de los servicios**; que sea estricto en la prosecución de sus fines, basados en sistemas de rendición de cuentas y transparencia, optimizando las capacidades de gestión y la asignación de los recursos.



## Introducción

# “Ley de Simplificación y Modernización Administrativa N°3203-A”

- **Art. 12: Mejora Continua-Calidad:**

Desarrollo y difusión de los procesos y los sistemas destinados al **mejoramiento continuo de la calidad** y

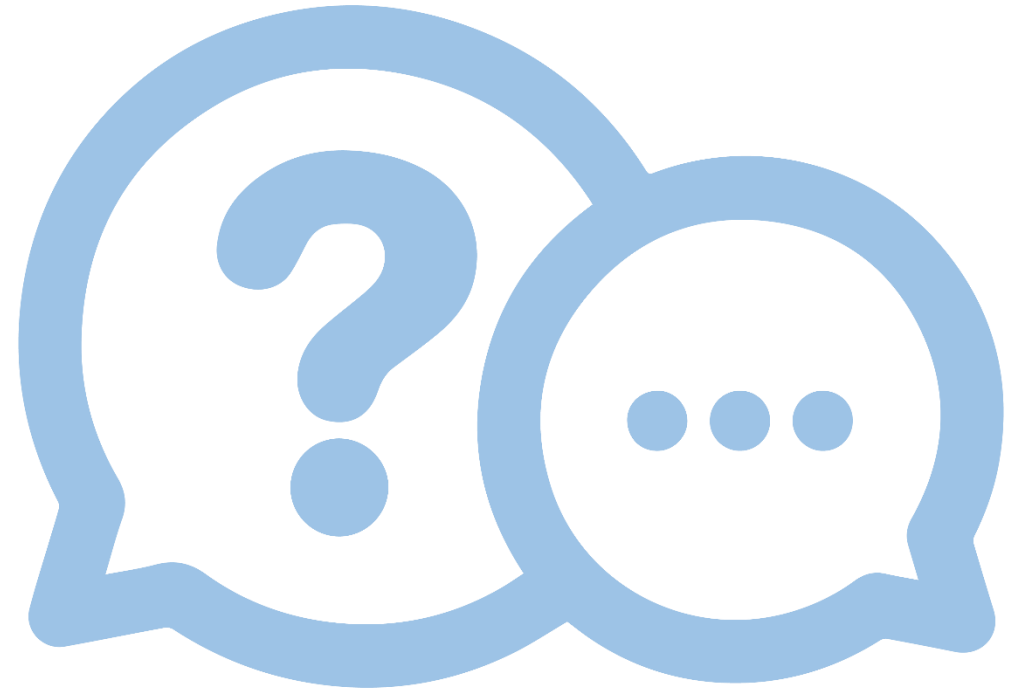
**asegurando la satisfacción de las necesidades y expectativas** de la comunidad



## Administración Pública de Calidad

Quando hablamos de Calidad,  
**a qué nos referimos?**

¿Qué significa **administración  
pública de calidad?**







## Referencias sobre el concepto de CALIDAD

- **ISO 9000-2015**

2.2.1 La calidad de los productos y servicios está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

3.6.2 **Grado** en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

- **PHILIP CROSBY** Conformidad con requerimientos.

- **DEMING**

La calidad solo puede estar definida en términos del interesado (empleado, cliente, destinatario de un servicio público, etc)

- **JOSHEP M. JURÁN**

Adecuación para el uso . La calidad se relaciona con el **logro de determinadas características del producto o servicio** originadas en necesidades del cliente **que generan satisfacción**. También relaciona la calidad con la ausencia de deficiencias en el producto.



## Podemos diferenciar dos grandes grupos

La Calidad como **conformidad con determinadas especificaciones** que establecen formalmente y de manera cuantificable las cualidades del producto generado.

La Calidad como **satisfacción**, durante el uso, de determinadas expectativas o necesidades del cliente o destinatario del producto, independientemente de lo que digan las mediciones formales.



## Satisfacción

### 3.1.4

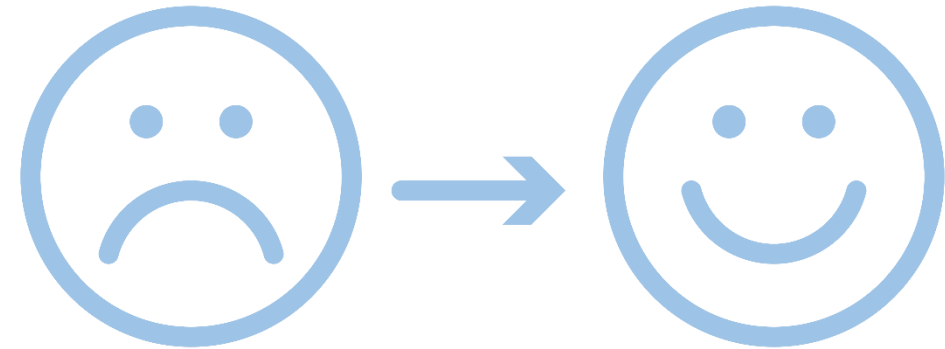
#### Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

### 3.1.2

#### Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria





## Conclusión

- **Calidad es el grado** en que se cumplen con los requerimientos establecidos.
- Los requerimientos **surgen de las necesidades identificadas** en los clientes o destinatarios de los bienes/servicios que se producen y de las partes interesadas.
- Esos requerimientos **evolucionan en el tiempo**, de allí la importancia del monitoreo constante respecto de las necesidades de los clientes/destinatarios.
- Cumplir los requerimientos pero **cumpliendo al mismo tiempo con las leyes** y reglamentaciones vigentes.



[https://www.youtube.com/watch?v=mtkEDjwX\\_6Q](https://www.youtube.com/watch?v=mtkEDjwX_6Q)





# Administración Pública de Calidad

## ¿Qué implica redefinirla como prestadora de servicios?

- **Servir al ciudadano** como eje central de la gestión.
- **Centrar su objetivo en el suministro de un bien o servicio.**  
No en cumplir con procedimientos obsoletos o formas que ya no dan respuesta a la administración moderna de calidad.
- **Medir y evaluar**  
Calidad del producto generado (bien y/o servicio), el impacto en la ciudadanía y su satisfacción por el bien o servicio recibido.



# NUEVO MODELO ORGANIZACIONAL

## Visión vertical y horizontal

### Administración basada en procesos



## Consigna

- Dibujar la organización en la que trabajan





Sec. Gral. de  
**Gobierno y Coordinación**

Sub. de  
**Modernización**

Sub. de  
**Legal y Técnica**

Sub. de  
**Comunicación**

Dir. Gral. de  
**Tecnologías**

Dir. Gral. de  
**Innovación**

**Comunicación**

Relaciones con  
**Los Medios**

Tecnologías y  
**Ciber Seguridad**

Dir. Calidad en la  
**Gestión Pública**

**Comunicación  
Institucional**

**Control y  
Monitoreo**

Sistemas e  
**Interoperabilidad**

Planificación  
**Organizacional**

Gobierno  
**Abierto**

**Visión Vertical**



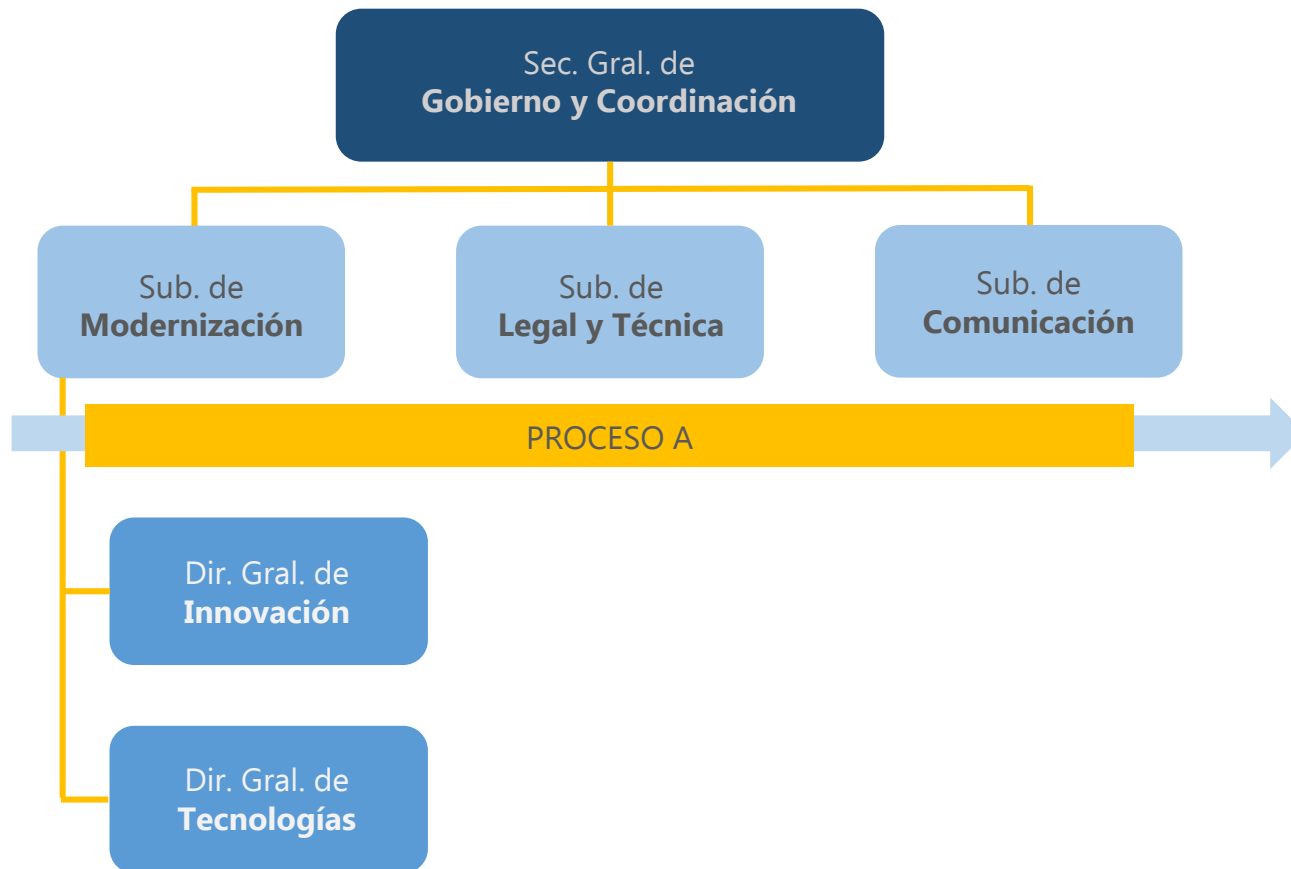


## Visión VERTICAL

- Estructura **jerárquica**
- **División de tareas**
- Especialización
- **Unidades inferiores** se someten a las unidades superiores
- **Principio de autoridad**, constituye el medio dominante de determinación y control del esfuerzo, responsabilidades y resultados de cada unidad dentro de la organización.



**Visión Horizontal**





## Visión HORIZONTAL

- Sistemas abiertos.
- Visión de procesos:
  - ✓ **Énfasis** en la forma en que se desarrollan y eslabonan las diferentes actividades,
  - ✓ la **finalidad** de las mismas,
  - ✓ la posibilidad de determinar en qué medida **contribuyen a la satisfacción** de los ciudadanos y
  - ✓ el **modo en que podría mejorarse** aquello que diariamente se hace en las organizaciones



## Organización VERTICAL

- Separación entre conducción y operación
- Dificultad en la comunicación
- Baja identificación con el resultado final
- Decisiones lentas
- Fragmentación de procesos
- Prevalencia de objetivos de áreas por sobre los de la organización
- Operación hacia adentro

## Organización HORIZONTAL

- Conducción estratégica y apoyo a las áreas sustantivas
- Gerencia de servicios/responsabilidad unívoca por sobre el resultado final
- Equipos polifuncionales, multidisciplinarios y autoadministrados
- RRHH con iniciativa, creatividad y comprometido con el resultado final
- Visión y operación orientadas al ciudadano



# NUEVA ADMINISTRACIÓN

## La Administración basada en procesos

La **aplicación de un sistema de procesos** dentro de la organización, junto con la **identificación e interacciones de estos procesos**, así como su **gestión para producir el resultado deseado**, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".



## Administración basada en procesos

- El cambio que resulta necesario hacer en esta nueva etapa debe tener en cuenta a la organización desde la mirada horizontal.
- Basada en objetivos y resultados
- En este sentido debemos indagar acerca de:
  - ✓ **El ciudadano** y sus necesidades
  - ✓ **El producto** (bienes y servicios)
  - ✓ **El modo** en que se ejecutan realmente las tareas: por medio de procesos que “traspasan” las fronteras funcionales.
  - ✓ **Las relaciones cliente - proveedor**, por medio de las cuales se producen los bienes y servicios.



## Gestión de procesos

Flujo de trabajo vs. Organización funcional

- Recordar que los **procesos atraviesan las distintas áreas funcionales** de la organización.







## Beneficios del enfoque de procesos

- **Se mide el proceso en relación con el valor añadido** percibido por el cliente.
- Se **identifican las necesidades del cliente** tanto interno como externo y **orienta** la organización hacia su **satisfacción**.
- Las actividades realizadas y la toma de decisiones están enfocadas al cliente.
- **Mayor control de los resultados** a través del establecimiento de objetivos e indicadores para cada proceso, así como sus responsables.
- Promueve la **mejora continua de los servicios**. La mayoría de los errores o fallas en los resultados residen en el diseño de los procesos.
- Se reducen costes internos innecesarios.

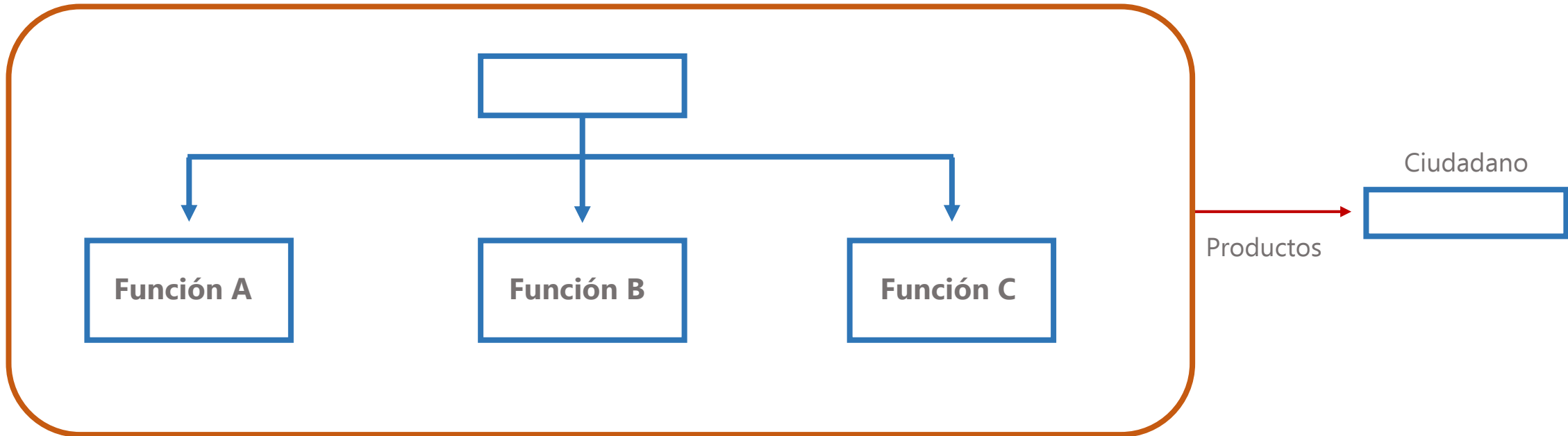


# TRES NIVELES DE ACTIVIDAD

## Organización / Procesos / Puesto de trabajo



## Nivel de Organización de la Actividad



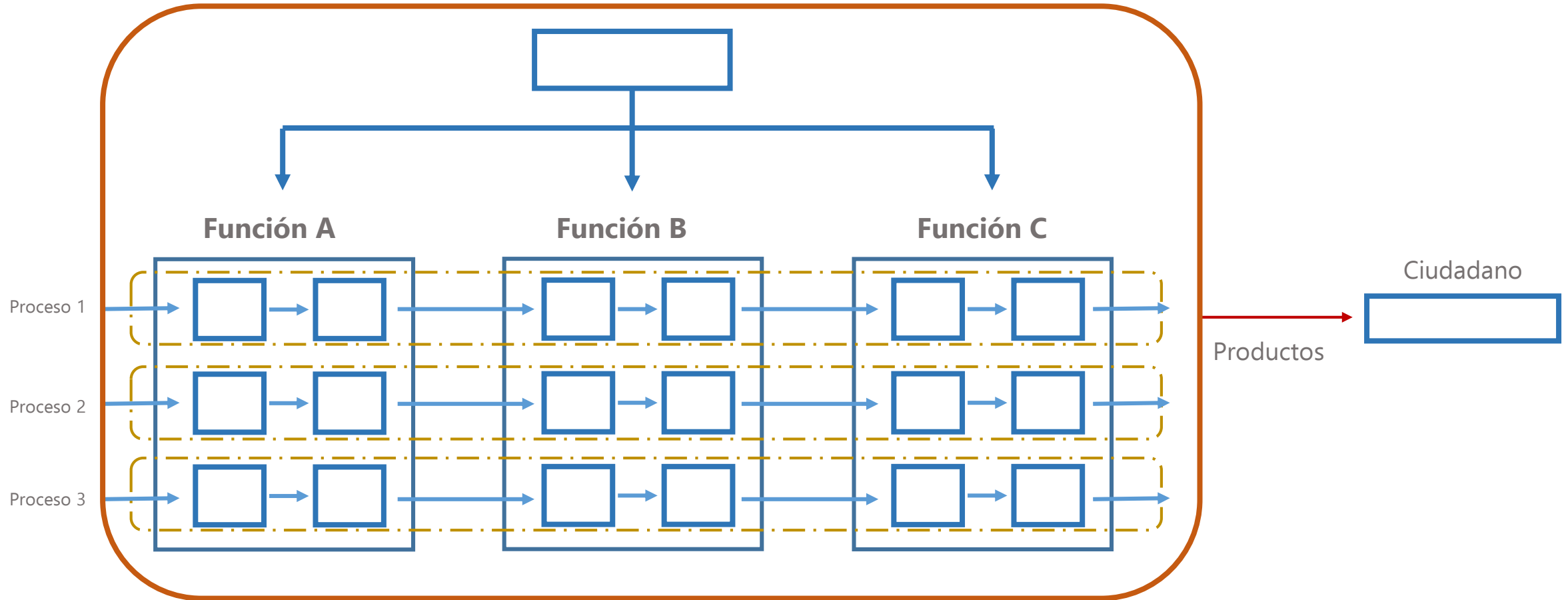


## Nivel de Organización de la Actividad

- **Resalta las relaciones de la organización** con su ambiente de actuación y la estructura básica de las principales funciones que la integran.
  
- **Variables que influyen**
  - ✓ Políticas públicas,
  - ✓ el objetivo de la organización (misión) y
  - ✓ la estructura organizativa.



## Nivel Proceso de la Actividad





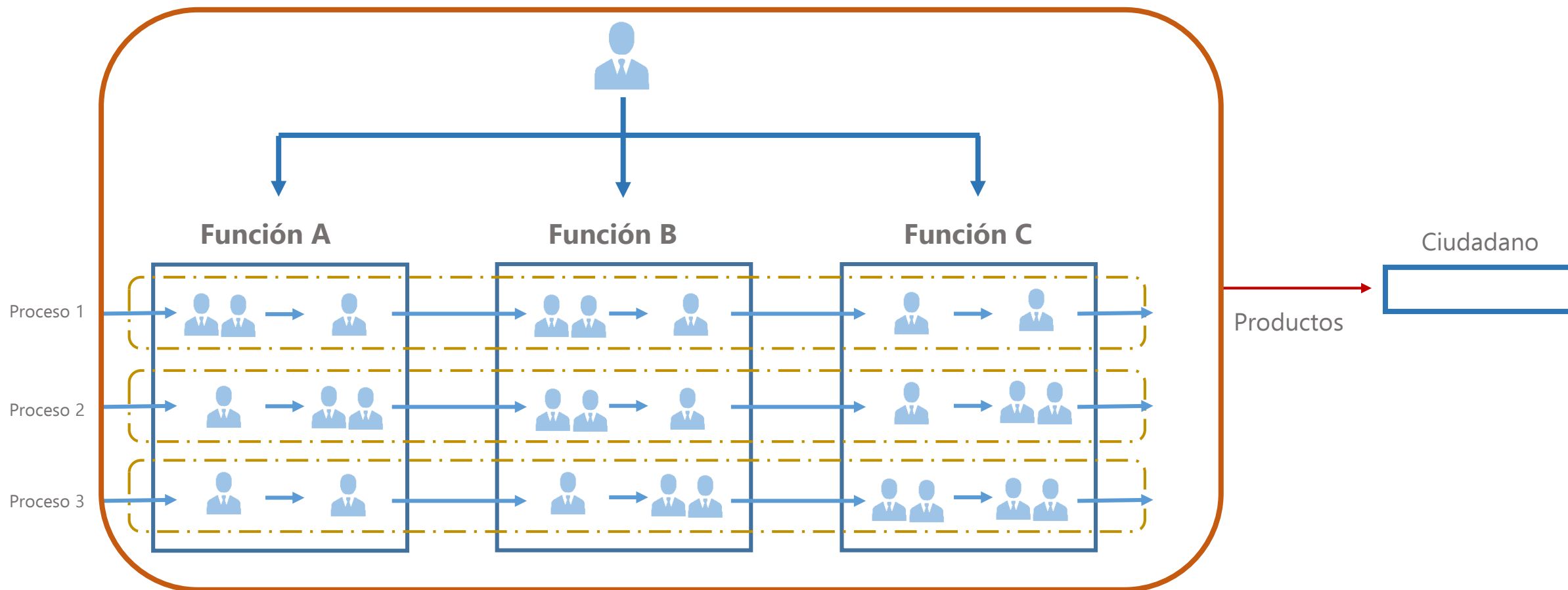
## Nivel Proceso de la Actividad

- **Trasparamos las fronteras funcionales** que delimitan la estructura básica de la organización, podremos ver el flujo de trabajo.
- El modelo de producción de una organización **está dado por un conjunto de procesos de trabajo** inter-áreas. Una organización será tan eficaz como lo sean sus procesos.





## Nivel Puesto de trabajo de la Actividad





## Nivel Puesto de trabajo de la Actividad

- Las organizaciones generan productos (bienes y servicios) mediante procesos. Estos procesos, a su vez, son ***realizados y dirigidos por empleados que ejecutan diversas tareas.***
- Las variables que influyen en este nivel sobre la actividad de la organización:
  - ✓ *modelos de contratación y promoción de empleados,*
  - ✓ *información ascendente,*
  - ✓ *sistema de remuneración e incentivo,*
  - ✓ *capacitación y formación, etc*







## Conclusión

La **actividad global de una organización** va a ser el resultado de las variables que influyen en los tres niveles



## Tarea

1. **Identificar las problemáticas** existentes en el Laboratorio.
2. **Identificar la misión** del Laboratorio.
3. **Identificar un producto** brindado por el Laboratorio
4. **Enumerar los conceptos** que le hayan resultado más interesantes.