



Informe de Retroalimentación

Facultad de Ingeniería

Universidad Nacional

de Lomas de Zamora

Dirección Nacional de Mejora de Servicios a la Ciudadanía

Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional

Febrero 2022

Secretaría de
Gestión y Empleo Público



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina



Autoridades

Presidencia de la Nación

Dr. Alberto Fernández

Vicepresidencia de la Nación

Dra. Cristina Fernández de Kirchner

Jefatura de Gabinete de Ministros

Dr. Juan Luis Manzur

Secretaría de Gestión y Empleo Público

Dra. Ana Gabriela Castellani

Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional

Mg. Beatriz de Anchorena

Dirección Nacional Mejora de Servicios a la Ciudadanía

Dr. Maximiliano Rey





Introducción

El objetivo del presente Informe es el de hacer llegar a las autoridades de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora una evaluación externa fundamentada en las Bases del Premio Nacional a la Calidad (sector público).

El informe está subdividido en los criterios que estas Bases establecen: las fortalezas y oportunidades de mejora que se mencionan son el fruto de la evaluación de las evidencias presentadas en el Informe Extenso (Relatorio), así como de las recogidas en la visita (virtual) que el equipo de evaluadores realizara oportunamente. Ambas fuentes de evidencias deben ser tomadas como una muestra que, por las características del proceso de evaluación, no pretende ser exhaustivo. Por ello tampoco es posible que sean infaliblemente correctas.

De todas maneras, deberían considerarse como un aporte de valor para el camino hacia la mejora que vuestra Organización ha encarado. Queremos agradecer las muestras de cordialidad y deferencia que han tenido para con quienes hemos estado en contacto con Uds. Esa es una muestra de Calidad que también ha sido evaluada.



Consideraciones Generales

Fecha de visita: 25 Y 26 de octubre de 2021

Modalidad: Presencial

Nombre y Rol de los presentes por parte del organismo

Equipo de Dirección:

Decano: Oscar Pascal.

Vice Decano: Alberto Morrongiello

Coordinadores:

Superior: Marcelo Bertoglio

Básico: Stella Maris Campo

Secretarías:

General: Juan Pavlicevic

Financiera: ViceDecano Alberto Morrongiello

Académica: Marta Comoglio

Investigación: Guadalupe Pascal

Extensión: Hugo Rolón

Planeamiento y posgrado: Diego Serra

Equipo Evaluación PNC:

Beatriz N D'Amico

Silvia Rudaz

Raúl Lavezzolo

Hugo Carrachino

Veedora PNC:

Sofía Altieri Martínez

Capítulo 1 Dirección y Planeamiento

Liderazgo

Fortalezas

Se destacan diferentes acciones de liderazgo en cada secretaría. A modo de ejemplo la Secretaría donde el liderazgo es del estilo innovador, proactivo y altamente participativo, el cual promueve, fomenta y logra el compromiso e involucramiento de la totalidad del personal con las actividades cotidianas de la Secretaría de Investigación.

Oportunidades de mejora

Se recomienda integrar las diferentes acciones de liderazgo dentro de una mirada integral de un Sistema de Gestión de Calidad.

Datos y fuentes

Fortalezas

Tablero de monitoreo de proyectos comunicacionales.

Métricas de las redes y de la Facultad.

Oportunidades de mejora

Se recomienda la identificación de los criterios de los datos y herramientas /metodologías que se utilizarán para analizar los mismos.

Definir gráficos de tendencias, reportes y objetivos.

1.1 Planeamiento estratégico – Formulación y Difusión

Fortaleza

Se evidencia la realización de un Plan Estratégico comprendiendo el periodo 2018-2022 haciendo foco en la misión de la Facultad.

Oportunidades de mejora

Se recomienda difundir el PE entre las partes interesadas por los diferentes medios de comunicación que tiene la Facultad.

1.2 Planeamiento estratégico – Monitoreo y Evaluación

Fortalezas

Se evidencia la definición de indicadores con metas formalmente establecidas identificando las áreas responsables de carga y análisis.

Oportunidades de Mejora

En relación a los indicadores se recomienda la reformulación de los mismos, se considera una oportunidad de mejora formular indicadores propios que permitan cuantificar en forma directa la planificación estratégica alcanzando la totalidad de sus objetivos.

Se recomienda incorporar un análisis de los indicadores planteados de manera que permita tomar las acciones que corresponda aplicando el ciclo de mejora.

1.3 Integridad en la función pública

Fortalezas

Se destaca la visibilidad en la plataforma Moodle de las Actas del Consejo Académico, las cuales están visibles para la comunidad educativa.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda que las Actas del Comité Académico se encuentren disponibles en el sitio Web de la Facultad.

Se recomienda definir los mecanismos que garanticen la transparencia activa formulado en la Ley 27.275 art. 32.



1.4 Diversidad e inclusión con perspectiva de derechos

Fortalezas

Se evidencia la realización de un Pro-tocolo de Actuación en situaciones de violencia y discriminación por cuestiones de género. Producto de un trabajo colaborativo entre las diferentes áreas de género en donde la secretaría de Investigación tuvo un rol activo.

Formulación de un proyecto de investigación operativa que incluye las Pymes y cooperativas de la región.

Se evidencia la formulación y la gestión para su aprobación por el Consejo Académico de licencia por maternidad para estudiantes de ciclo secundario perteneciente a la Facultad de Ingeniería.

Los responsables de llevar a cabo esta actividad se han capacitado en la temática.

Articulan acciones en la temática con distintos referentes de Universidades Nacionales.

Decálogo de prácticas digitales responsables.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda extender ciclos de capacitación en esta temática a toda la comunidad educativa.

Implementar las acciones que sean necesarias para mitigar la brecha entre los puestos masculinos y femeninos de la Facultad.

Se recomienda que el enfoque en relación con diversidad e inclusión con perspectiva de derechos a toda la Organización.



1.5. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Fortalezas

Se evidencia acciones vinculadas con el Objetivo 5, destacándose Sensibilización en perspectivas de género para Pymes y cooperativas de la región

Oportunidades de Mejora

Difundir los ODS a la comunidad educativa.

Establecer un enfoque que permita la medición de los ODS, seguimiento y toma de acciones correctivas.

Implementar acciones que permitan el mejoramiento del entorno socioambiental.

1.6. Mecanismos de relación, articulación y gestión de las partes interesadas.

Fortalezas

Se evidencia la identificación de las Partes Interesadas.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda formalizar la identificación de las partes interesadas internas y externas que sean pertinentes a cada proceso, determinando sus necesidades y expectativas,

Definir las estrategias comunicacionales que permitan asegurar cumplir con las necesidades y expectativas de las partes.

Definir indicadores de seguimiento.



1.7 Mejora e Innovación Pública como factores esenciales de la gestión.

Fortalezas

Reformulación de las currículas para mitigar el desgranamiento de los alumnos en la Facultad.

Clases Online Complementarias (COCOs). Teniendo los alumnos acceso a distintos materiales de estudio, recorriendo los diferentes tópicos.

Se detecta como una fortaleza la detección la necesidad de implementar un manual de identidad de comunicación institucional.

Oportunidades de Mejora

Incluir la innovación como proceso de manera que permita definir metodologías, indicadores y acciones de mejora.

Implementar el manual de comunicación institucional y las acciones que se requieran para medir su eficacia.





Capítulo 2 Enfoque en el interés general de la Ciudadanía y en el/la Usuario/a

Liderazgo

Fortalezas

La definición, el alcance de la estrategia del organismo, los valores públicos y la propuesta de servicio para los ciudadanos/as.

Se estableció la capacidad de análisis del entorno, las estrategias y las metodologías necesarias para generar valor público.

Las acciones llevadas a cabo por la Organización para identificar a los usuarios, así como a sus requerimientos.

Oportunidades de Mejora

Desarrollar un proceso sistematizado y el desarrollo de indicadores de seguimiento.

Mejorar los canales de comunicación ampliando la información que permita acceder libremente a los ciudadanos en general.

Datos y Fuentes

Fortalezas

Se identificaron plataformas como por ejemplo Sistema Guaraní, Moodle y las plataformas de redes sociales.

Oportunidades de Mejora

Establecer criterios para la selección de datos referidos a la ciudadanía, usuarios, partes interesadas.

Establecer los indicadores para medir el desempeño de los datos relevados de acuerdo a los criterios establecidos.





2.1 Perspectiva de valor público

Fortalezas

Se identifica el valor público de la organización de acuerdo a su misión.

Oportunidades de Mejora

Evaluar el impacto directo y/o indirecto de sus prestaciones en la mejora del interés general de la ciudadanía.

Formulación de indicadores para la medición del impacto.

Plantear las acciones de mejora en función de los resultados.

2.2 Conocimiento del Ciudadano/a y/o Usuario/a

Fortalezas

Identificación de las partes interesadas.

Las actividades desarrolladas por el área de Bienestar estudiantil.

Oportunidades de Mejora

Incorporar los conocimientos de los usuarios al sistema de gestión de la calidad para su sustentabilidad y mejora.

Formalizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Establecer herramientas cuantitativas y cualitativas para la medición de la satisfacción/detección de las necesidades de las partes interesadas.



2.3. Sistema de Atención al Ciudadano/a y/o Usuario/a

Fortalezas

Existencia de acciones sistematizadas para la atención del ciudadano/usuario a través de los distintos canales de comunicación.

Existencia de métricas a través de los diferentes canales de comunicación.

Oportunidades de Mejora

Mejorar los contenidos de la página Web de la Facultad.

Formalizar las acciones que resulten de las mediciones de las métricas.

2.4. Canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a

Fortalezas

Se visualiza la participación social con distintos agentes, por ejemplo: empresarios, organismos públicos, entre otras Organizaciones.

Oportunidades de Mejora

Incorporar las prácticas y conocimientos de canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a al sistema de gestión de calidad.

Definir los indicadores de gestión que sean pertinentes para cumplir los objetivos.



Capítulo 3 Procesos y Sistemas

Liderazgo

Fortalezas

Se identificaron los procesos principales con sus responsables y algunos indicadores generales para evaluar su desempeño.

Oportunidades de mejora

Establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad con un enfoque basado en procesos, abarcando los estratégicos, operativos y de soporte.

Se recomienda revisar el mapa de procesos que definieron en el relatorio teniendo en cuenta un enfoque a procesos y no en funciones.

Diseñar, gestionar y mantener un sistema de gestión de riesgos para los diferentes procesos, evidencia documentada.

Datos y Fuentes

Fortalezas

Se visualizaron las fuentes donde se desprenden muchos datos relevantes por ejemplo el seguimiento de los datos que se generan en la secretaría de Investigación.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda establecer las pautas y criterios que se utilizan para seleccionar los datos.

Se recomienda establecer una gestión de datos y fuentes de manera integral que abarque todos los procesos de la Facultad.



3.1 Planeamiento Operativo

Fortalezas

Se identificó acciones de carácter operativo por ejemplo las acreditaciones de las carreras de pregrado, grado y postgrado.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda sistematizar y formalizar las acciones de carácter operativo en un enfoque de planeamiento para su implementación y evaluación.

Definir los indicadores que permitan realizar el seguimiento de los planes operativos.

Difundir los planes operativos a las partes interesadas.

Evaluar y mejorar la efectividad del proceso de planeamiento operativo.

3.2 Procesos y Sistemas Principales

Fortalezas

Se visualiza la identificación de los procesos y sistemas principales.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda la implementación de un sistema de gestión donde se describa claramente los procesos principales, su interrelación con otros procesos y las metodologías para realizar su seguimiento, dejando evidencias documentadas.

Establecer mecanismos para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos principales y sistemas, dejando evidencias documentadas.

Determinar los indicadores necesarios relacionados con los objetivos estratégicos y mostrar las tendencias en los diferentes períodos, dejando evidencias documentadas.

Se recomienda dejar evidencia de las oportunidades de mejora y acciones correctivas que se implementaron para solucionar los desvíos que se pudieran presentar.

Plantear objetivos desafiantes período a período y dejando evidencia documentada.

3.3 Procesos y Sistemas de Apoyo

Fortalezas

Se identifican los procesos de apoyo.

Se destaca acciones realizadas en los procesos de apoyo. por ejemplo, en perspectiva de género, bienestar estudiantil, comunicación, informática, sin embargo, no se visualiza de manera integral en un sistema.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda la implementación de un sistema de gestión donde se describa claramente los procesos de apoyo, su interrelación con otros procesos y las metodologías para realizar su seguimiento, dejando evidencias documentadas.

Establecer mecanismos para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de apoyo y sistemas, dejando evidencias documentadas.

Determinar los indicadores necesarios relacionados con los objetivos estratégicos y mostrar las tendencias en los diferentes períodos, dejando evidencias documentadas.

Se recomienda dejar evidencia de las oportunidades de mejora y acciones correctivas que se implementaron para solucionar los desvíos que se pudieran presentar.

Plantear objetivos desafiantes período a período y dejando evidencia documentada.



3.4 Proveedores

Fortalezas

Disponen de una base de proveedores.

Oportunidades de Mejora

Determinar cuáles son los elementos críticos para la Organización.

Se recomienda elaborar un procedimiento que abarque lo siguiente: selección y evaluación de proveedores.

Establecer los indicadores necesarios que permitan evaluar el proceso.

3.5 Sistemas Informáticos

Fortalezas

La utilización de las plataformas Guaraní y especialmente la plataforma Moodle para asegurar la continuidad de las actividades de la Facultad durante la pandemia.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda disponer de métodos que aseguren la continuidad de los servicios provenientes de los activos informáticos, dejar evidencia documentada.

Se recomienda desarrollar el proceso de sistemas informáticos en el marco de un sistema de gestión.

3.6. Proceso de Monitoreo y Evaluación

Fortalezas

Se destaca la implementación de algunos indicadores en los procesos: comunicación, investigación y desarrollo, formación académica y extensión entre otros.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda desarrollar un sistema integral para el monitoreo y evaluación de todos los procesos.



3.7. Innovación de Procesos, Sistemas, Productos y Servicios

Fortalezas

Se destaca la modificación realizada en la currícula de las carreras de grado que involucra a las materias de ciencias exactas en el inicio de las carreras, con la finalidad de evitar el desgranamiento temprano.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda incluir la innovación como un proceso dentro del mapa de proceso definido por la Facultad.

Se recomienda la definición de indicadores para realizar el seguimiento del proceso y evaluar sus resultados.

3.8. Conocimiento y Cumplimiento de los Marcos Legales y Regulatorios

Fortalezas

Conocimiento de los marcos legales y regulatorios.

Oportunidades de Mejora

Establecer métodos que aseguren los cambios necesarios en los procesos, ante nuevos requerimientos del marco normativo y regulatorio, dejando evidencia documentada.

Establecer los métodos de control y seguimiento que aseguren el cumplimiento del marco legal y regulatorio, dejando evidencia documentada.

Se visualiza la identificación del marco regulatorio y legal relacionado con las actividades de la Facultad.

Definir los indicadores de gestión y objetivos relacionados con la temática.

Realizar gráficos de tendencias y tablas de todos los indicadores medidos para tres períodos consecutivos.

Capítulo 4 Gestión de las personas en la organización

Liderazgo

Fortalezas

Se evidencia un liderazgo emergente a través de las diferentes secretarías.

Oportunidades de mejora

Se recomienda integrar las diferentes acciones de liderazgo dentro de una mirada integral de un Sistema de Gestión de Calidad.

Datos y fuentes

Fortalezas

Se visualizaron las fuentes donde se desprenden muchos datos relevantes por ejemplo el seguimiento de los datos que se generan en la secretaría de Investigación.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda establecer las pautas y criterios que se utilizan para seleccionar los datos.

Se recomienda establecer una gestión de datos y fuentes de manera integral que abarque todos los procesos de la Facultad.

4.1 Sistema de Administración de Estructura Organizativa - Diseño y funcionamiento

Fortalezas

Se evidencia una estructura organizativa de la cual se desprenden las funciones principales.

Oportunidades de Mejoras

Establecer un área que tenga entre sus funciones la gestión de la calidad en la organización especificando sus funciones.

Definir los indicadores de gestión y objetivos relacionados con la temática

4.2 Sistema de Administración de Estructura Organizativa - Perfiles de puestos

Fortalezas

Se evidencian algunos elementos que constituyen perfiles de puestos.

Oportunidades de Mejora

Definir el enfoque que permita identificar los perfiles de puestos requeridos especificando responsabilidades, tareas, objetivos y metas pertinentes.

Disponer de indicadores que permitan implementar, monitorear y evaluar los perfiles de puestos de trabajo.

4.3 Sistema de Administración de Estructura Organizativa – Competencias laborales

Fortalezas

Se evidencian algunos elementos que constituyen las competencias laborales.

Oportunidades de Mejora

Definir el enfoque que permita identificar las competencias laborales requeridas especificando responsabilidades, tareas, objetivos y metas pertinentes.

Disponer de indicadores que permitan implementar, monitorear y evaluar las competencias laborales.

4.4 Sistema de Administración de Recursos Humanos - Ingreso, Desarrollo, Promoción y Evaluación del personal

Fortalezas

Se evidenció acciones para búsqueda y selección de personal abordadas por cada Secretaría según las normativas vigentes.

Promoción y evaluación de desempeño en función a lo establecido en los convenios colectivos tanto para el personal docente y no docente.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda realizar un manual de inducción a los nuevos integrantes de la Facultad y evaluar la motivación del personal a través de encuestas de clima laboral.

Se recomienda desarrollar una cultura de calidad en la Organización.

4.5 Sistema de Administración de Recursos Humanos – Capacitación

Fortalezas

Se realizan capacitaciones de acuerdo con las necesidades de cada secretaría.

Se evidencian acciones de capacitación en función a las demandas y/o necesidades de las Secretarías.

Oportunidades de Mejora

Se recomienda la elaboración de un Plan de Capacitación con objetivos y metas programadas.

Evaluar y mejorar la eficacia del plan de capacitación.

Implementar un sistema de indicadores.

4.6 Sistema de Administración de Recursos Humanos – Participación

Fortalezas

Se evidencian acciones de mejoras de carácter individual del personal canalizadas por cada Secretaría.

Oportunidades de Mejora

Desarrollar un enfoque y una metodología de participación del personal abarcando a toda la facultad.

Desarrollar indicadores que permitan evaluar y mejorar los espacios de participación.

4.7 Sistema de Administración de Recursos Humanos - Trabajo remoto

Fortalezas

Se evidencia que pudieron dar continuidad con las actividades en el contexto de pandemia.

Oportunidades de Mejoras

Se recomienda analizar a futuro la viabilidad de incluir el trabajo remoto en las áreas que sea factible esta modalidad, combinándola con la actividad presencial.

Establecer guías de trabajo remoto y recomendaciones para el trabajo virtual donde se determine modalidad y objetivos de trabajo.

4.8 Sistema de Administración de Recursos Humanos - Calidad ocupacional

Fortalezas

Se evidencian acciones relacionadas a la Higiene y Seguridad.

Oportunidades de Mejora

Establecer un plan que permita mitigar o eliminar riesgos sobre la salud, seguridad y ambiente laboral.

Disponer de indicadores de implementación, monitoreo y evaluación de la calidad ocupacional.

Disponer de elementos de protección personal obligatorios en los laboratorios.

4.9 Sistema Salarial – Mecanismos de compensación y reconocimiento laboral

Fortalezas

Se evidencian algunas medidas en relación a la compensación y reconocimiento laboral como, por ejemplo, licencias, salidas por estudio entre otras.

Oportunidades de Mejora

Establecer un sistema de reconocimiento laboral que contemple la motivación, compromiso y la responsabilidad con la organización y los usuarios.

Disponer de indicadores de implementación, monitoreo y evaluación sobre el mecanismo compensatorio monetario o no monetario.

Conclusiones generales de la evaluación

El equipo evaluador agradece a la FI-UNLZ el recibimiento cordial para con el equipo evaluador y la buena predisposición para el proceso de evaluación.

La FI-UNLZ desarrolla sus actividades de una manera profesional, con un buen nivel de conducción de todos los profesionales que forman parte de ella, capacitados y con un claro conocimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios. Asimismo, desarrollan tareas de investigación y de extensión en un nivel satisfactorio, apuntando a las necesidades del entorno en el que se desempeñan.

Sin embargo, todas las actividades que la FI-UNLZ desarrolla, seguramente redundaría en una mayor eficacia, eficiencia y efectividad, si las mismas se enmarcan en un Sistema de Gestión de la Calidad, que contribuya a una definición clara y explícita de todos los procesos que el organismo desarrolla, que facilite el monitoreo y control de los mismos y poniendo de manifiesto sus interrelaciones.

Principales logros

1. Desarrollo de proyectos de Investigación.
2. Acreditación de las carreras.
3. El conocimiento de las necesidades de la comunidad zonal en cuanto a la formación educativa.

Secretaría de
Gestión y Empleo Público



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina