1. Introducción

Uno de los primeros proyectos del Programa de Calidad CONICET (PCC) consistió en establecer la situación actual de la calidad en la organización, teniendo en cuenta los parámetros de excelencia que provee el Premio Nacional a la Calidad (PNC), que es el modelo de excelencia que el PCC adoptó entre una serie de opciones disponibles para organismos de la administración pública. El PNC ofrece una autoevaluación para ser aplicada a las partes de una organización o a su totalidad. En el caso del CONICET se decidió tomar unidades más agregadas del nivel central (Gerencias, Dirección de Relaciones Institucionales y UAI), una OCA (Centenario) y dos CCT (La Plata y Mendoza). Estos dos últimos no pudieron llevarse a cabo por cuestiones presupuestarias y de oportunidad.

1. Diagnóstico

El autodiagnóstico, realizado entre los meses de julio y noviembre, se presenta en forma de cuestionario que fue respondido en todos los casos por la máxima autoridad del área y un conjunto de colaboradores que podemos identificar como el núcleo de personas que lideran el área. Dichas respuestas (salvo en dos gerencias) fueron dadas en el marco de dos encuentros con el personal de la Dirección de Ingeniería de Procesos que es la encargada de llevar a cabo los proyectos del PCC. De tal manera que la centralización de la información obtenida permitió realizar, no sólo el informe que ya obra en poder de cada área, sino el presente informe general dirigido a las autoridades máximas de la organización.

El cuestionario que propone el PNC está dividido en 4 capítulos y otros tantos criterios por cada uno de ellos con sus respectivas preguntas, tal como sigue:

Este informe, con la situación actual general de lo autoevaluado hasta aquí, muestra las oportunidades de mejora y las propuestas por parte del equipo de Calidad para implementar en el corto plazo. Dichas mejoras ya han sido presentadas a cada área con la premisa de planificar y ejecutar proyectos, siguiendo criterios de factibilidad, economía y oportunidad, que permitan evidenciar el progreso al momento de realizar una nueva autoevaluación o de encargar, en el futuro, una evaluación externa (sin costo) por parte del equipo de evaluadores del PNC.

De manera que, a partir de este trabajo, se ha establecido una línea de base a partir de la cual los distintos proyectos obrarán mejoras que podrán ser evaluadas y permitirán, en su ejecución por parte de Equipos de Mejora en cada área, poner en marcha la cultura de la calidad basada en la mejora continua.

El cuadro que sigue señala el promedio de todas las áreas autoevaluadas hasta hoy, versus el máximo puntaje a alcanzar en cada capítulo:

El gráfico muestra la brecha con el ideal y el camino que se abre para mejorar la gestión administrativa del CONICET utilizando herramientas de la gestión de la calidad para avanzar con ese norte.

1. Acciones de mejora

El principal beneficio del diagnóstico es detectar oportunidades de mejora y poder definir proyectos en base a ello. Como producto de los diagnósticos de cada área surgen diversas acciones para mejorar el nivel de desarrollo de alguno de los capítulos del PNC.

El equipo de calidad de la DIP analizó las oportunidades de mejora comunes a todas las áreas relevadas y propone a la Comisión Central de la Calidad (CCC) para su ejecución en forma transversal a la organización. No obstante, hay otras posibles acciones que cada área puede desarrollar en coordinación/asistencia con la DIP para mejorar algún aspecto particular.

A continuación, se informan las oportunidades halladas según surge de la autoevaluación en los cuatro capítulos del modelo PNC, a partir de las cuales se planificarán distintos proyectos. Muchas de estas acciones aportan a los ejes y líneas de trabajo del PEGI.

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS INSTITUCIONALES** |
| Promocionar la calidad mediante talleres/capacitaciones. |
| Difundir la misión, visión y valores institucionales. |
| Desarrollar acciones de difusión de la ética. |
| **DESTINATARIOS** |
| Identificar y mapear los destinatarios internos y externos del área. |
| Implementar encuestas de satisfacción. |
| Establecer un sistema de gestión de reclamos y sugerencias. |
| **PROCESOS** |
| Identificar y documentar los procesos. |
| Planificar la mejora de los procesos. |
| **PERSONAL** |
| Establecer algún mecanismo formal de reconocimiento para el personal. |
| Planificar la capacitación 2020/2021 para todo el personal del área. |

Además de estas oportunidades de mejora generales detectadas, cada área cuenta con otras tantas que, en algunos casos, ya estaban en curso cuando se desató la actual situación de fuerza mayor.

| Acción | Fecha | Autor |
| --- | --- | --- |
| Elaboración | 2 de abril de 2020 | Alejandro Garvie |
| Revisión |  |  |
| Aprobación |  |  |