



**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y
ARQUITECTURA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA DE
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“REDISEÑO DEL SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO DE
TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA PROVINCIAS”**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

LINO LEÓN HUGO GIANCARLOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

HUACHO – PERÚ

2017

DEDICATORIA:

El presente trabajo está dedicado a mis padres, Elsy y Hugo, ambos con un ejemplo a seguir, por el apoyo incondicional y por la formación de buenos sentimientos, hábitos y valores.

AGRADECIMIENTO:

Quiero agradecer en primer lugar a Dios que me da la oportunidad de vivir y guiar mi camino todos los días de mi vida. Agradecer también a todos los docentes del curso especial de titulación por ser parte fundamental y brindarnos su apoyo constante durante la elaboración de tesis y al equipo de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias por permitirme desarrollar este proyecto.

INTRODUCCION

Hoy en día las tecnologías de información son herramientas muy útiles de trabajo para las empresas del sector público y privado, esto permite una información transparente y de mejor calidad.

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias, institución encargada del apoyo pedagógico, institucional y administrativos de las Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas de Lima Región, requiere elevar el nivel de eficiencia y calidad en el seguimiento de toda la documentación interna y externa que procesa la institución.

Bajo la necesidad y aplicando tecnologías de información que apoyen a una mejor gestión, el presente proyecto plantea el rediseño del subproceso de seguimiento de Tramite Documentario de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

Este proyecto tiene como objetivo lograr que todas las áreas de esta institución usen la misma herramienta que optimice el registro, control y seguimiento de todo documento o expediente que se procesen, permitiendo que los usuarios a través del internet puedan efectuar el correcto seguimiento a sus documentos y expedientes, cumpliendo con el marco normativo de ley de transparencia establecido por el Estado Peruano.

RESUMEN

Hoy en día existe la necesidad de contar con servicios que aporten a una mejor gestión, por esta razón se propone optimizar el uso de recursos públicos dado que existe la necesidad de contar con servicios que ayuden a cubrir las necesidades que la Institución requiera.

Haciendo un estudio hay un amplio volumen de documentos que ingresan diariamente a la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias relacionados a temas pedagógico, institucionales y administrativos.

En el presente trabajo de investigación, se ha realizado un análisis del desempeño institucional y se ha identificado la necesidad de Rediseñar el Proceso de Atención y Seguimiento de Tramite Documentario en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

El objetivo de la investigación es poder aplicar la metodología de reingeniería de procesos, estableciendo el AS-IS y el TO-BE, la cual se constituye en 3 capítulos los cuales detallo a continuación: En el Primer Capítulo se desarrollan las Generalidades de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias en la cual incluyen estudios de antecedentes de la institución, perfil de la empresa, actividades de la empresa, organización actual y descripción del entorno. Con respecto al Segundo Capitulo se presenta la Realidad Problemática enfocados a la descripción, análisis del problema y objetivos del proyecto. Con relación al Tercer Capítulo se muestra el Desarrollo del Proyecto haciendo énfasis a la descripción y desarrollo del proceso y conclusiones para que estas sean implementadas rescatando las mejoras del rediseño.

ABSTRACT

In this way we can say that it was possible to provide adequate software for the process of documentary processing in the Regional Directorate of Education of Lima Provinces.

Today there is a need to have services that contribute to a better management, for this reason it is proposed to optimize the use of public resources since there is a need to have services that help meet the needs that the Institution requires. By doing a study there is a large volume of documents that enter daily to the Regional Direction of Education of Lima Provinces related to pedagogical, institutional and administrative subjects.

In the present research, an analysis of the institutional performance has been carried out and the need to redesign the Process of Attention and Follow-up of Documentary Processing has been identified in the Regional Directorate of Education of Lima Provinces.

The objective of the research is to be able to apply the methodology of process reengineering, establishing the AS-IS and TOBE, which is constituted in 3 chapters which I detail below: In the First Chapter the Generalities of the Regional Directorate of Education of Lima Provinces which includes studies of the institution's background, company profile, current organization and description of the environment. With respect to the Second Chapter presents the Problem Reality focused on the description of problematic reality, analysis of the problems and objectives of the project. In relation to the Third Chapter shows the Development of the Project with an emphasis on the description and development of the process and conclusions for their implementation.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCION.....	iv
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	vi
LISTA DE FIGURAS	x
LISTA DE TABLAS.....	xi
CAPÍTULO I. Generalidades de la Dirección Regional de Educación de Lima	
Provincias	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Perfil de la empresa	2
1.3 Actividades de la empresa	3
1.3.1 Misión.....	3
1.3.2 Visión	3
1.3.3 Objetivos.....	4
1.4 Organización actual.....	4
1.5 Descripción del entorno.....	6
1.5.1 Entorno general.....	7
1.5.2 Entorno competitivo	11
CAPÍTULO II. Realidad problemática.....	16
2.1 Descripción de la realidad problemática	17
2.2 Análisis del problema	18
2.3 Objetivos del proyecto	20
2.3.1 Objetivo General	20
2.3.2 Objetivo Especifico	20

CAPÍTULO III. Rediseño de Procesos	21
3.1 Macro proceso de tramite documentario	22
3.2 Subproceso a estudiar	25
3.3 Nombre del subproceso actual.....	26
3.4 Simbologia Maynard	27
3.5 AS -IS	28
3.5.1 Desarrollo funcional.....	28
3.5.2 Alineamiento con el planeamiento estrategico.....	30
3.5.2.1 Visión	30
3.5.2.2 Misión.....	30
3.5.2.3 Objetivos.....	30
3.5.3 Desarrollo del flujo y explicación del subproceso	30
3.5.3.1 Subproceso de atencion del traite documentario.....	30
3.5.3.2 Explicación del subproceso actual	30
3.5.3.3 Esquema de subproceso	32
3.5.3.4 Problemas, fortalezas y debilidades	33
3.5.3.5 Subproceso actual: Costo promedio mensual.....	33
3.5.3.6 Analisis de puestos personal involucrado en el subproceso.....	34
3.6 TO - BE	35
3.6.1 Alineamiento con el planeamiento estrategico.....	35
3.6.1.1 Visión	35
3.6.1.2 Misión.....	35
3.6.1.3 Objetivos.....	35
3.6.2 Subproceso rediseñado	35
3.6.3 Explicación del subproceso propuesto	37
3.6.4 Esquema del subproceso propuesto	38
3.6.5 Fortalezas y debilidades	38

3.6.6 Subproceso propuesto: costo promedio mensual.....	39
3.6.7 Analisis de puestos de personal involucrado en el subproceso	39
3.6.8 Analisis del cambio del AS – IS al TO – BE.....	40
3.7 Conclusiones.....	41
3.3 Recomendaciones.....	42
CAPÍTULO IV. Referencias bibliográficas	43
CAPÍTULO V. Glosario de términos	45
CAPÍTULO VI. Anexos	47

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. 1. Organigrama de la empresa.....	6
Figura 2. 1. Diagrama Causa del Analisis del problema.....	19
Figura 3. 1. Macro proceso de Tramite Documentario de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias (AS - IS).....	25
Figura 3. 2. Ruta del Tramite Documentario.....	29
Figura 3. 3. Diagrama del subproceso actual.....	31
Figura 3. 4. Diagrama de flujo del subproceso Atención y Monitoreo SITD DRELP	37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. 1. Matriz FODA.....	11
Tabla 3. 1. Simbología MAYNARD.....	27
Tabla 3. 2. Diagrama de MAYNARD del Subproceso (AS - IS).....	32
Tabla 3. 3. Costo promedio mensual AS - IS	34
Tabla 3. 4. Diagrama de MAYNARD del Subproceso (TO – BE)	38
Tabla 3. 5. Costo promedio mensual TO - BE.....	39
Tabla 3. 6. Analisis del cambio AS – IS al TO - BE	40

CAPÍTULO I.

Generalidades de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias

1.1 Antecedentes de la Empresa

Considerando que el artículo 188° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 27680, la Ley de Bases de la Descentralización N° 27783 y la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867 y su modificatoria Ley N° 27902, regulan el proceso de descentralización y establecen los gobiernos regionales, determinando dentro de este marco, un régimen político administrativo especial para el departamento de Lima. (Ministerio de Educación, 2003)

Por esta razón, mediante Decreto Supremo N° 005-2001-ED 28 de agosto del 2003 se crea la Dirección Regional de Educación de Lima – Provincias modificando la jurisdicción de las Unidades de Servicios Educativos que integran el ámbito de la Dirección de Educación de Lima, comprendiendo entre ellas a las Unidades de Servicios Educativos 08 de Cañete, 09 de Huaura, 10 de Huaral, 11 de Cajatambo, 12 de Canta, 13 de Yauyos, 14 de Oyón, 15 de Huarochirí y 16 de Barranca.

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias tiene como ámbito jurisdiccional el departamento de Lima, excepto la provincia de Lima, y depende, en lo administrativo, del Gobierno Regional de Lima y, en lo técnico-funcional, del Ministerio de Educación.

El Gobierno Regional de Lima, asigna una oficina en Av. 28 de Julio N° 468 Huacho, donde inicia las labores el 03 de noviembre del 2003 pero actualmente la sede se encuentra ubicada en la Av. Independencia S/N - Santa María, Huaura, Lima

1.2 Perfil de la Empresa

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias, es una institución encargada del apoyo pedagógico, institucional y administrativo de las Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas de la Región Lima Provincias.

1.3 Actividades de la Empresa

La institución aplica, ejecuta la política educativa nacional emitida por el MINEDU y evalúa su implementación en la jurisdicción, a su vez diseña y propone al MINEDU planes de intervención, en concordancia con la política educativa nacional.

También supervisar los servicios brindados por las UGEL de Lima Provincias referidos a la educación básica y técnico-productiva.

Dirige la gestión de los servicios de educación superior técnica, artística y pedagógica, en el ámbito de su competencia, con convenios de colaboración que contribuyan al mejoramiento de la calidad del servicio educativo.

Autoriza, crea, coordina y supervisa el funcionamiento de las instituciones educativas de educación básica y técnico-productiva, públicas y privadas, en coordinación con la UGEL de la jurisdicción y conforme a la normativa aplicable.

Promueve la implementación de mecanismos de participación para garantizar una gestión transparente y equitativa, coordinando con la Dirección General de Gestión Descentralizada del MINEDU actuando como instancia administrativa en los asuntos de su competencia.

1.3.1 Misión

- Garantizar derechos, asegurar un servicio educativo de calidad y promover oportunidades deportivas a la población para que todos puedan alcanzar su potencial y contribuir al desarrollo de manera descentralizada, democrática, transparente y en función a resultados desde enfoques de equidad e interculturalidad.

1.3.2 Visión

- Desarrollar el potencial desde la primera infancia, acceder al mundo letrado, resolver problemas, practicar valores y saber seguir aprendiendo, asumiendo ciudadanos con derechos y responsabilidades que contribuyan al desarrollo de sus comunidades y del país.

1.3.3 Objetivos

- Generar oportunidades y resultados educativos de igual calidad para todos.
- Garantizar que estudiantes e instituciones educativas logren sus aprendizajes pertinentes y de calidad.
- Avanzar hacia una nueva educación básica eficaz y moderna en toda la región.
- Lograr una educación superior de calidad como factor favorable para el desarrollo y la competitividad nacional.
- Lograr un presupuesto suficiente para una gestión eficaz y honrada de la educación
- Promover una sociedad que educa a sus ciudadanos y los compromete con su comunidad.
- Fortalecer capacidades para que los maestros ejerzan profesionalmente la docencia.

1.4 Organización Actual de la Institución

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias tiene como Director Regional al Lic. José Luis Flores Obando, esta institución trabaja para que el sistema escolar mejore significativamente, colocando los aprendizajes al centro de su preocupación, dotando a las escuelas de material educativo de calidad, pertinente a la diversidad cultural y lingüística, involucrando a los padres de familia como socios principales, priorizando las necesidades de las escuelas más pobres, y desarrollando en docentes y directores las competencias requeridas. A su vez, lo conforman las siguientes direcciones y órganos de apoyo de los cuales tenemos los siguientes:

Oficina de Control Institucional

La Oficina de Control Institucional ejecuta las acciones de control en el ámbito del sector Educación, en armonía con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y las disposiciones legales vigentes.

Asesoría Jurídica

La oficina de Asesoría Jurídica es el Órgano de Asesoramiento, responsable de emitir opiniones de carácter jurídico - legal, absolver las consultas que le sean formuladas, así como pronunciarse sobre la legalidad de los actos que le sean remitidos para su revisión o visación.

Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento

La Oficina de Administración es el Órgano de Apoyo, responsable de asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los Sistemas Administrativos de Contabilidad, Tesorería, Personal, Abastecimientos; así como la Ejecución. Presupuestal, Control Patrimonial, Trámite Documentario y Archivo, según su incidencia, pudiendo constituir al interior de las mismas Áreas Funcionales no Estructuradas de acuerdo a los requerimientos institucionales.

Dirección de Gestión Pedagógica

La Dirección de Gestión Pedagógica es el órgano de línea, encargado de formular y ejecutar las políticas generales en materia pedagógica en la Región, en coordinación con las directivas establecidas por el Ministerio del Sector.

Dirección de Gestión Institucional

La Dirección de Gestión Institucional, el órgano de línea encargado de formular y ejecutar las políticas generales en materia de Gestión Institucional, de conformidad con las directivas establecidas por la Dirección Regional, en concordancia con la Política del Sector y del Gobierno Regional de Lima.

Unidad de Gestión Educativa Local

La Unidad de Gestión Educativa Local es el órgano encargado de coordinar, ejecutar, supervisar, evaluar y velar por el cumplimiento de las políticas nacionales y regionales en materia Educativa en su jurisdicción, manteniendo estrecha relación con el Gobierno Regional y los Gobiernos

Locales de dicho ámbito, con el fin de propugnar un programa coherente de desarrollo social, de conformidad con las directivas establecidas por el Ministerio de Educación y Gobierno Regional de Lima.



Fuente: (Dirección Regional de Educación Lima Provincias, 2003)

1.5 Descripción del Entorno

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincia posee características propias dado su configuración y extensión geográfica; así como sus condiciones económicas y sociales; por lo que posee una de las mayores poblaciones demográficas con mayor dispersión poblacional del departamento de Lima.

Por esta razón, nace con la voluntad de convertir la educación de la Región Lima Provincias en una prioridad que permita a los estudiantes el logro de aprendizajes y contribuir así al desarrollo sostenible de la región, con un compromiso de los maestros y una activa participación de los actores de la comunidad educativa, siendo en conjunto parte del proceso participativo articulado a los objetivos del Proyecto Educativo Nacional.

Por lo tanto, necesitan aprender hoy los estudiantes a cada edad, con qué enfoques de enseñanza, con qué materiales educativos, en qué contextos y cómo se atienden sus particularidades.

1.5.1 Entorno General

La institución se encuentra ligada al rubro de educación y es considerada una de las principales regiones que aplican las políticas educativas y logran el cumplimiento de metas. Para un mejor análisis de la Institución se realizará el Análisis PEST y el Diagnóstico FODA.

1.5.1.1 Análisis PEST

A. Factores Políticos

Son las decisiones y definiciones políticas que se toman en el campo nacional, regional y local, que influyen sobre las organizaciones, orientando las propias condiciones económicas.

- **SUELDO MÍNIMO:** Es la cantidad mínima de dinero que se le paga a un trabajador en un país con una ley establecida legalmente, para un período laboral, que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por sus labores. Lo cual en parte podría afectar a la Institución ya que algunos puestos siguen percibiendo el sueldo mínimo, y no por el hecho de que la institución quiera pagar ese monto si no porque el presupuesto está dado de esa manera y para esa plaza lo cual generaría que personas no quieran laborar por la baja remuneración.
- **ESTABILIDAD SOCIAL:** Actualmente hemos vivido una crisis en el sector Educación producto de que el Gobierno Nacional no había previsto beneficios para el docente lo cual genera inestabilidad laboral dado que los docentes como sindicato han tomado fuerza y pueden salir a reclamar sus derechos generando huelgas indefinidas.

B. Factores económicos

El país presenta una estabilidad económica, jurídica y política atrayendo más inversionistas, y por ende más oportunidades de negocios.

- **PBI:** El producto bruto interno es la medida de todos los bienes y servicios producidos por una economía nacional o estatal. Es la producción económica en un año y es considerado uno de los indicadores más amplio de actividad económica lo cual no afecta a la Dirección Regional de Educación.
- **INFLACION:** Es el aumento generalizado y sostenido de los bienes y servicios existentes en el mercado durante un período de tiempo. Cuando el nivel general de precios sube, con cada unidad de moneda se adquieren menos bienes y servicios. Es decir, que la inflación refleja la disminución del poder adquisitivo de la moneda. Esto generaría que de una u otra forma el sueldo promedio del trabajador se vería afectado en tanto a este factor.

C. Factores Sociales

La propia cultura de un pueblo penetra en las organizaciones a través de las expectativas de sus participantes y clientes.

- **NIVEL EDUCATIVO:** La educación puede definirse como el proceso de socialización de los individuos. Al educarse, una persona asimila y aprende conocimientos. La educación también implica una concienciación cultural y conductual, donde las nuevas generaciones adquieren los modos de ser de generaciones anteriores. Lo cual es un factor donde interviene la Dirección Regional de Educación, ya que usa metodologías de enseñanza para formar buenos profesionales.

D. Factores Tecnológicos

El cambio tecnológico puede hacer que un producto establecido sea obsoleto de la noche a la mañana y mejorar de la misma manera. También puede generar un sin número de oportunidades para un producto.

- **USO DE TECNOLOGÍAS:** En la sociedad actual, nuestra forma de vida ha cambiado, en gran medida, debido a la influencia de las nuevas tecnologías. Se adaptaría a la Dirección Regional de Educación mediante la tecnología de información con la que se quiere contar para la optimización de sus procesos.

E. Factores Demográficos

Son los factores relativos a los aspectos y modelos culturales, creencias, actitudes, entre otros.

- **POBLACIÓN:** La población de la Región Lima Provincias de acuerdo con estimaciones y proyecciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática hasta el 30 de junio de 2014, ascendía a 514 175 habitantes, lo cual genera una gran cantidad y expectativa de personal con el que se puede contar para los trabajos que realizan desde cada Unidad de Gestión Educativa Local a nivel regional.

1.5.1.2 Diagnostico FODA

A. ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS

- F1: Gestión abierta y horizontal, capacidad y voluntad de trabajo.
- F2: Facilidades para la atención y capacitación al personal docente y administrativo.
- F3: Importancia al uso de Tecnologías de información.
- F4: Organización de trabajo

DEBILIDADES

- D1: Escaso seguimiento al desarrollo y ejecución de procesos.
- D2: Lentitud en el tratamiento de los expedientes ingresados por mesa de partes.
- D3. Limitaciones logísticas.
- D4: Escasos avances en el cambio organizacional

B. ANÁLISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

- O1: Compromisos de Desempeño por logros y metas alcanzados.
- O2: Convenios establecidos con instituciones culturales, profesionales, educativas, entre otros.
- O3: Desarrollo vertiginoso de tecnologías de información y comunicación.
- O4: Capacidad de posicionarte como una institución con credibilidad e imagen institucional.

AMENAZAS

- A1: Escaso presupuesto público para el sector educación.
- A2: La desintegración de familia en el contexto de una sociedad escasa de valores que imposibilita el desarrollo personal y social.
- A3: Incremento de índices de desadaptación social: pandillaje, drogadicción, violencia familiar, alcoholismo, prostitución.
- A4: Descontrol de algunos medios de comunicación que atentan contra la formación moral de los estudiantes.

Tabla N° 1.1
Matriz FODA

MATRIZ FODA	FACTORES INTERNOS	
FACTORES EXTERNOS	<p align="center">FORTALEZAS - OPORTUNIDADES</p> <p>F1O1: Consolidación de la gestión educativa basada en resultados asegurando una educación de calidad sin exclusión</p> <p>F2O2: Docentes competentes e idóneos en las buenas prácticas de enseñanza y aprendizaje</p> <p>F3O3: Óptima articulación entre los procesos administrativos y pedagógicos</p> <p>F4O4: Destacado desarrollo de las habilidades de indagación y manejo de las herramientas de tecnología de información</p>	<p align="center">DEBILIDADES - OBJETIVOS</p> <p>D1O1: Programas de mejoramiento del nivel de inversión</p> <p>D2O2: Implantación de reformas educativas para mejorar la calidad educativa.</p> <p>D3O3: Políticas de descentralización y modernización.</p> <p>D4O4: Política de desarrollo de programas sociales.</p>
	<p align="center">FORTALEZAS - AMENAZAS</p> <p>F1A1: Bajo nivel de cobertura y de eficiencia educativa desde la primera infancia.</p> <p>F2A2: Deficiente gestión educativa y limitada capacidad de liderazgo.</p> <p>F3A3: Inadecuada participación de los medios de comunicación en la gestión Educativa y formación en valores.</p> <p>F4A4: Escasa investigación científica e innovación pedagógica para el mejoramiento de la calidad de los aprendizajes</p>	<p align="center">DEBILIDADES - AMENAZAS</p> <p>D1A1: Incremento de programas televisivos y radiales desvinculados de la formación en valores culturales, cívicos y científicos.</p> <p>Incremento en la disfuncionalidad de las familias.</p> <p>D3A3: Surgimiento de nuevas generaciones de ciudadanos sin valores, visiones y proyectos de vida.</p> <p>D4A4: Fuerte migración interregional que promueve el comercio informal, delincuencia, alcoholismo, drogadicción y violencia.</p>

Fuente: Elaboración propia

1.5.2 Entorno competitivo

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias tiene como objetivo llegar al 2021 con una educación de calidad, equitativa e innovadora y que contribuya al desarrollo de nuestra Región Lima, representa sin duda un desafío muy ambicioso. Pero, así como abrigamos la esperanza de que esto suceda, también tenemos la certeza de que será posible gracias al esfuerzo conjunto de la sociedad civil y de las autoridades comprometidas en el tema educativo, y porque la población de la región lo anhela poniendo su máximo empeño en ello, teniendo un Gobierno Regional Lima que responde a esta aspiración colectiva y asume el reto de alcanzarla.

Como Institución y como aporte al proyecto educativo nacional que estima que niños, niñas y adolescentes de la costa y de la sierra tengan no solo la oportunidad, sino también los recursos necesarios para mejorar significativamente sus aprendizajes, venciendo la brecha de bajo rendimiento frente a los que tuvieron mejores oportunidades. Así contaremos con ciudadanos probos, con una sólida formación ética y con identidad fortalecida, y comprometidos con el desarrollo de su región.

También somos conscientes que para construir una región con perspectiva de desarrollo humano requiere atención prioritaria a la formación integral de nuestros niños y niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, por lo cual la Dirección Regional de Educación ratifica su firme compromiso de no escatimar esfuerzos para privilegiar el desarrollo humano, hacer de la educación en nuestra región el eje principal del desarrollo regional sostenible, con un uso apropiado de los recursos naturales y el pleno respeto por la biodiversidad y nuestro patrimonio histórico-cultural.

Analizamos el entorno competitivo con las 5 Fuerzas Competitivas de Michael Porter, el Análisis FODA y un análisis de la posición competitiva.

1.5.2.1 . Cinco fuerzas competitivas de Michael Porter

- Poder de negociación con los clientes o compradores
Los clientes de Dirección Regional de Educación de Lima Provincias pueden ser clientes que residan en la región Lima Provincias. La cartera de clientes con la que trabaja la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias es amplia. El poder de negociación de estos es relativamente bajo, debido a que el servicio que presta la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias se diferencia de la competencia generando valor agregado en el manejo de información y amplio conocimiento en el rubro.

- Poder de negociación de los proveedores o vendedores
Los proveedores de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias son diversos y son cuidadosamente seleccionados en función de su aptitud para la prestación de servicio. Este proceso se lleva a cabo mediante una evaluación minuciosa en la cual se califican aspectos cuantitativos y cualitativos. Cada proveedor posee su carpeta y se dan de alta con la aprobación de la Oficina de Administración Infraestructura y Equipamiento.

- Amenaza de nuevos competidores entrantes
No hay amenaza de ingreso de nuevos competidores dado que las Direcciones Regionales son autónomos dentro de toda su jurisdicción.

- Amenaza de productos sustitutos
La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias es un órgano encargado de gestionar todos los recursos para garantizar una educación de calidad, en este factor no aplica dado que se encarga de la parte administrativa.

- Rivalidad entre los competidores
A la hora de evaluar el posible ingreso de competidores, es conveniente analizar las barreras de ingreso existentes en el mercado:
 - Diferenciación del producto.
 - Fidelización del cliente.
 - Inversión.
 - Políticas gubernamentales.

1.5.2.2 . Análisis de la posición competitiva

Los factores claves de éxito son los elementos que le permiten a la empresa alcanzar los objetivos que se ha trazado y la distinguen de la competencia haciéndola única, se examina desde adentro identificado las siguientes ventajas competitivas:

- Profesionalismo

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias Integra procesos operativos a la administración y gestión de su personal de manera que perciba la velocidad, exactitud y oportunidad de los procesos e información. Como principio fundamental elabora un diagnóstico de sus necesidades e intereses generando una propuesta que es exclusiva de usted en aspectos técnicos, contractuales, operativos y financieros.

- Transparencia y oportunidad en información

Soporta y retroalimenta la relación comercial con los clientes en la entrega de información y evidencia oportuna respecto del proceso de cobertura de los Fondos de Estimulo de Compromisos de Desempeño por el cumplimiento de metas en el Sector Educación.

- Seguridad

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincia, en ciertos puntos tiene sistemas de información en ambientes seguros de custodia y administración, permite el manejo de todos los datos del sistema generando bases poderosas para la toma de decisiones. Protegerá la información de nuestros clientes, usuarios y candidatos, la custodia de datos personales y empresariales es una actividad restringida para la institución.

- Valor agregado
Como valor agregado se puede considerar desarrollar y ofrecer una formación profesional en los institutos de la región generando nuevas oportunidades laborales en nuestro sector.
- Competitividad
Hay una política establecida por el Ministerio de Educación que está en función al presupuesto por resultados, en esta ocasión el cumplimiento de metas genera ingreso a la institución lo cual permite hacer modificaciones presupuestales y enfocarlo a las actividades que se crean conveniente, según la realidad de la jurisdicción.
- Ahorro
Eliminar el costo en la atención de las contingencias laborales

CAPÍTULO II.

Realidad problemática

2.1 Descripción de la realidad problemática

La Dirección Regional de Educación de Lima Provincias, presenta problemas con el seguimiento de la documentación, dado que hay una gestión documental deficiente provocando carencias en los tiempos de respuesta a un expediente, entonces la problemática que se genera en la institución es la atención y seguimiento de los diferentes Trámites Documentarios que ingresan a la institución por la gran cantidad de documentación. A su vez estos documentos se derivan a las diferentes direcciones y áreas de la institución, este proceso es de suma importancia ya que una respuesta rápida y eficaz de nuestra institución pueden ser utilizadas por las Unidades de Gestión Educativa Local y porque no de otras instituciones.

Entonces la deficiencia presentada es gestionar el proceso de trámite documentario y esto se debe a una coordinación poco efectiva entre las direcciones y áreas de trabajo, procedimientos innecesarios, falta de rediseño de subprocesos y utilización inadecuada de los sistemas de información. Una cuestión fundamental es conocer los riesgos al que se encuentra la institución a causa de una deficiente gestión documental, para ello es preciso identificar los riesgos más comunes que se presentan:

- Pérdida de documentos.
- Falta de evidencias o pruebas documentales.
- Tiempo excesivo empleado en la búsqueda de documentos.
- Demora en la tramitación de los asuntos de los clientes.
- Falta de control de acceso a documentos.
- Congestión de papeles en los despachos.
- Repetición de tareas ya efectuadas.
- Sobresaltos y un mal ambiente de trabajo.
- Los gastos incontrolados en artículos consumibles (tóner de fotocopiadoras e impresoras, papel, entre otros).

Es muy importante valorar qué riesgos se corren y en qué medida afectan a la institución, estableciendo prioridades en la política de gestión de los documentos. Por esta razón el rediseño del proceso de trámite documentario debe tener un enfoque corporativo y debe entenderse como un proceso de soporte que abarca todas las áreas del despacho y que requiere una política y unos objetivos a medio y largo plazo.

2.2 Análisis del problema

En el proceso antes mencionado, existen varios factores que pueden ocasionar retrasos, entre los cuales están, la carencia de información del estado de trámite de los expedientes, debido a que estos hacen un recorrido por las diferentes direcciones de línea y el tiempo de respuesta a las solicitudes se prolonga. Este factor se da debido a que no se han desarrollado manuales de procedimientos, tablas de plazos de conservación documental y otras técnicas que facilite el manejo de estas, es por esta razón que es necesario facilitar un rediseño de procesos que dé solución a estas dificultades del proceso de trámite documentario, que permita acceder a un conjunto de mejoras que aporten a la adecuado control y seguimiento de la documentación.

La demora en la respuesta del Trámite Documentario ocurre porque el personal de la misma oficina no está capacitado para mejorar este proceso, la persona encargado de esta área se resiste al cambio propio de su edad y también porque con el pasar de los años le otorgaron su nombramiento, en cambio las 2 apoyos administrativo están dispuestas a colaborar.

El procedimiento realizado por el personal no es el correcto, dado que genera demora y también, porque no existe motivación para realizar un trabajo eficiente. Los procesos amplos son causados por puestos y procesos mal definidos, están diseñado de tal forma que afectan al proceso como en el caso del apoyo administrativo que podrían enfocarse a otras tareas más provechosas para la institución.

Estos procesos ineficientes duplican esfuerzos y en muchos casos no satisface a los usuarios que tramitan documentación en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias, que van aumentando cada vez más, por lo que se considera que para tener una buena imagen institucional en ese aspecto, se debería brindar un buen servicio y una respuesta inmediata.

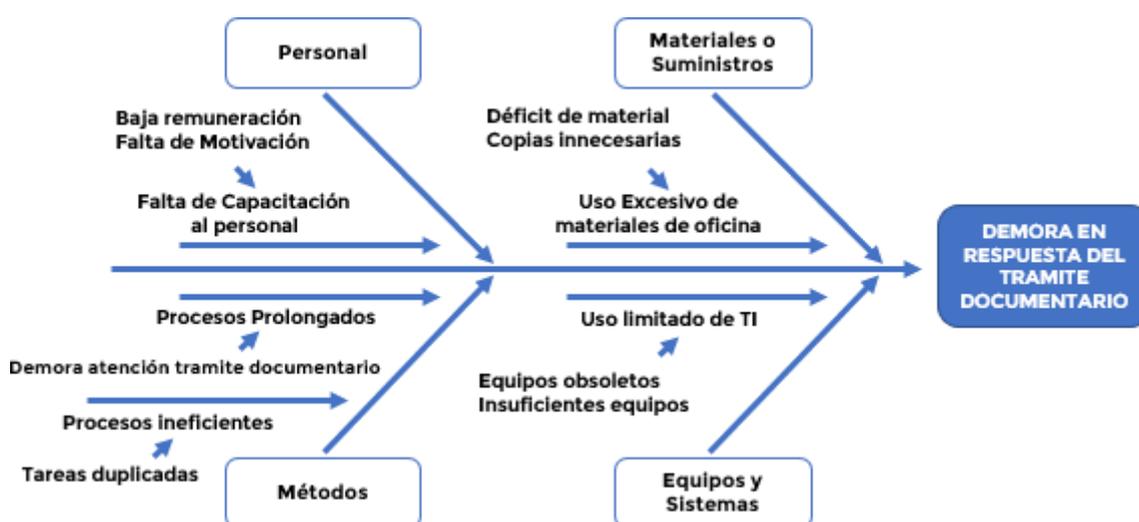
El uso limitado de las tecnologías de información, esta ocasionado por hardware obsoleto, en muchos casos se usa solo para leer correos propios de rutina laboral diaria que ocasiona la institución, también la caída de servicios originada por la falta de un plan de mantenimiento en la institución.

Los insumos que genera este proceso muchas veces son innecesarios, por lo cual se deberían priorizar la documentación de manera digital, así se reducirían costo de insumos, esto genera una preocupación a la administración dado que no es un proceso que este automatizado.

Tal como lo mencione al principio de esta sección, en la siguiente imagen podremos apreciar el diagrama causa – efecto, o también conocido como diagrama de pescado que muestra las principales causas de la demora y también en dar una respuesta del documento en proceso.

Gráfico N°2.1

DIAGRAMA CAUSA EFECTO DEL PROCESO ACTUAL



Fuente: Elaboración propia

2.3 Objetivos del proyecto

2.3.1 Objetivo General

Mejorar la calidad de atención del trámite documentario y el seguimiento de los mismos mediante el rediseño de procesos.

2.3.2 Objetivo Especifico

Rediseñar el sub proceso actual reduciendo los tiempos de entrega y costos para la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

CAPÍTULO III.

Rediseño de procesos

3.1 Macro Proceso Tramite Documentario Dirección Regional de Educación de Lima Provincias

La administración del proceso de tramite documentario de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias, busca el cumplimiento eficaz para una mejor gestión en cuanto a la toma de decisiones de la política institucional.

En la sede central de la institución se encuentra la Oficina de Tramite Documentario que pertenece a la Dirección.

a. Proceso de recepción

Este proceso es el inicio del trámite documentario en la institución, en la cual las unidades de Recepción orientan al usuario a presentar sus formularios únicos de trámite, dando inicio al este procedimiento.

Tareas realizadas en el proceso:

- Proceso de recepción de documentos para inicio del trámite.
- Anotar atributos como hora, fecha, folios, documentos adjuntos, para proceder a sellar y dar conformidad.
- Organización de documentos recepcionados para la revisión.

b. Proceso de verificación

Al momento de recepcionar en la Oficina de Trámite Documentario, se realizará las observaciones que en el caso correspondan; de ser así, indicarán al usuario un plazo de 48 horas para su subsanación. En esta acción se precisa que, de no cumplir con la subsanación, el documento será considerado como no presentado.

Tareas realizadas en el proceso:

- Proceso de verificación de requisitos de tramite documentario.
- Verificación de datos del usuario, fecha, destino, documentos adjuntos y acreditación de pago en caso corresponda.
- Ordenar requisitos y dejar listo para el registro.

c. Proceso de registro de tramite documentario

Revisado el documento se procede a la visación con los sellos de recepción, por ende, se inicia el proceso de trámite para lo cual se registra el documento en libro de tramite documentario, asignándose un número de registro.

El registro de hojas de trámite, es correlativo y en este se consignan los datos más relevantes para la identificación y fácil seguimiento de la documentación, la cual se remite a la dirección u órgano que corresponde para el despacho respectivo.

Tareas realizadas en el proceso:

- Registro de tramite documentario.
- Llenar el libro de tramite documentario.
- Asignar número de registro.
- Verificar número de registro.
- Consignar datos relevantes.
- Preparar la remisión para la dirección u órgano de apoyo de que corresponda.

d. Proceso de envió a direcciones

La Oficina de tramite documentaria entrega a cada dirección de línea los documentos consignando las disposiciones y plazos establecidos para la acción o respuesta que corresponde. Esta acción debe ser clara y deberá ser registrada obligatoriamente en el libro de tramite documentario dado que es el área que lo genera, para pasar a la distribución del documento.

Tareas realizadas en el proceso:

- Proceso de envió a directores de línea que delega funciones a la secretaria.
- Secretaria verifica la hoja de trámite.
- Consigna las disposiciones y acciones.
- Asigna al área que corresponde.

- Firma de conformidad y deja listo la hoja de trámite para su derivación al área que compéete dicha documentación.

e. Proceso de derivación a las áreas correspondientes.

La secretaria verifica la firma de conformidad, dada por su jefatura, así como las disposiciones y acciones que requiere el trámite y proceso al envió del área que corresponde.

Tareas realizadas en el proceso:

- Proceso de derivación a áreas correspondiente.
- Verifica disposiciones y acciones.
- Verifica firma.
- Procede con la entrega del documento.

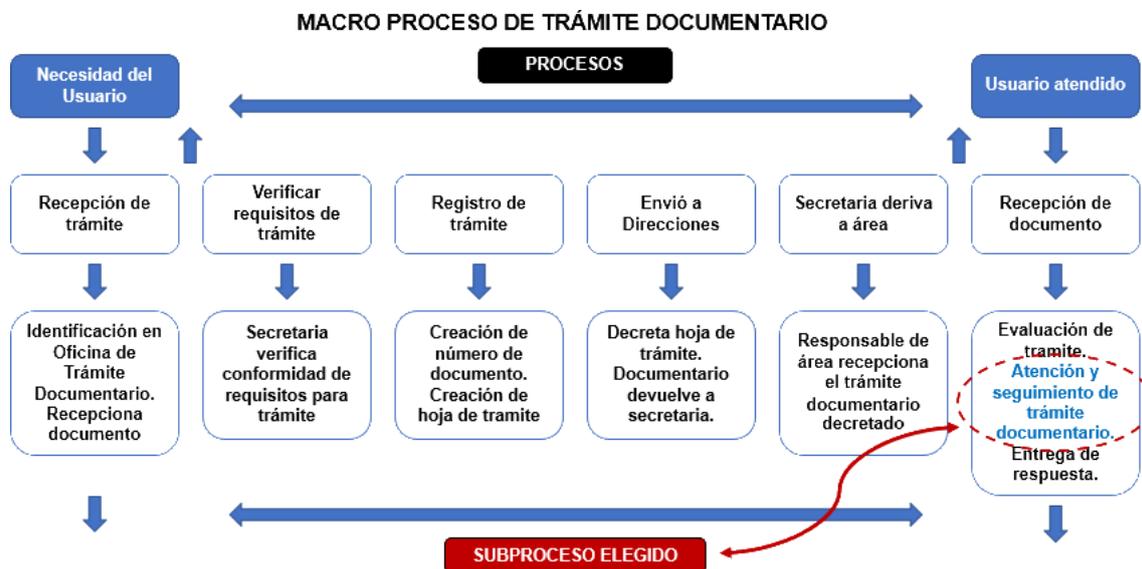
f. Proceso de recepción de documento

Recepcionado el documento por las áreas, los responsables de estas disponen las acciones a realizar para una oportuna atención. Estos documentos deberán de respetar la Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, de acuerdo a las normas que sean aplicables.

Tareas realizadas en el proceso:

- Evaluación de documentación.
- Sub proceso de atención y seguimiento.
- Fijación de tiempo de respuesta.
- Emiten una respuesta.
- Dejan lista la respuesta para ser entregada a la Oficina de Tramite Documentario.

GRAFICO N° 3.1
MACRO PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO DRELP (AS-IS)



Fuente: Elaboración propia

3.2 Subproceso a estudiar

La problemática que se genera en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias es la atención y seguimiento de los diferentes Trámites Documentarios que ingresan a la institución por la gran cantidad de documentación. A su vez estos documentos se derivan a las diferentes direcciones y áreas de la institución, este proceso es de suma importancia ya que una respuesta rápida y eficaz de nuestra institución puede ser utilizadas por el Gobierno Regional de Lima, Unidades de Gestión Educativa Local, Instituciones Educativas y otras instituciones, para la toma de decisiones enfocado al sector educación.

Por la demora en respuesta de los documentos o expedientes presentados estas acciones quedan sin atención y se hace imposible dar respuesta en ocasiones de manera inmediata o atender solicitudes que son de suma importancia.

Dentro del proceso de recepción de documentos por parte de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias tenemos el subproceso de atención y seguimiento del trámite documentario, ya que solo el encargado de la Oficina de Tramite Documentario es el único encargado de ver en donde se encuentra el documento y sobre todo ver en que estado se encuentran.

Además, que esta tarea la realiza de forma manual con copias de archivos que muchas veces se dañan, lo cual genera una búsqueda interna de documentos, lo que ocasiona que este proceso demore y sea incómodo para el colaborador y el usuario que está tramitando dicho documento; por lo cual ocasiona pérdida de tiempo en las obligaciones del colaborador y a su vez causa aún más demora en la atención de los otros usuarios.

Esto quiere decir que las respuestas no se dan en tiempo óptimos, generando perdida de insumos y sobrecostos, por esta razón se escoge el subproceso mencionado para poder reducir tiempo y costos y de esta manera lograr una eficiente atención a todo usuario que realice un trámite en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

Del proceso de Recepción de Documentos de la Institución, se considera para estudio el Subproceso de Atención y Seguimiento del Tramite Documentario.

3.3 Nombres del subproceso actual

El nombre del subproceso actual es la **Atención y Seguimiento del Tramite Documentario**, que está conformado por las acciones de recepción del Tramite documentario y la fijación de plazos para su atención y respuesta.

Las áreas involucradas según la estructura de la institución es la Oficina de Tramite Documentario y las Direcciones de Línea u Órganos de apoyo donde se derive el documento.

Para llevar a cabo el rediseño de procesos, se tiene el apoyo del Director Regional de Educación, Lic. José Luis Flores Obando dado que sin su autorización no se podría tener los permisos de acceso a información para la mejora del subproceso, al jefe de la Oficina de Tramite Documentario, Lic. Juan Carlos Márquez Auqui con la cual contamos para poner en marcha este rediseño desde su área y su apoyo administrativo, Srta. Ana Marissell Lino Bernal y la Srta, Luciana Janalyth Vargas Regalado, por último el facilitador Bach. Hugo Giancarlos Lino León.

3.4 Simbología Maynard

Utilizaremos la simbología Maynard que nos servirá para representar todas las actividades, ahorrando escritura y permitiendo indicar con claridad exactamente lo que ocurre durante el proceso que se analiza.

Tabla N°3.1
SIMBOLOGÍA MAYNARD

PASO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
Operación		Cualquier paso que agrega valor al proceso hace avanzar en forma directa al proceso
Transporte		Cualquier acción que desplaza información u objetos, incluye personas.
Demora		Retraso no programado de los servicios. Cualquier tiempo de espera de personas
Inspección		Incluye inspección de calidad y cantidad, revisiones y autorizaciones.
Almacenamiento		Almacenamiento temporal
Almacenamiento		Almacenamiento permanente
Retrabajo		Cualquier paso necesario y repetido de operación

Fuente: Elaboración propia.

3.5 AS – IS

3.5.1 Desarrollo Funcional

El proceso de atención de tramite documentario, comienza con la hoja de trámite, con su respectivo número de documento, desde la Oficina de Tramite Documentario hacia las Direcciones de Línea u Órganos de Apoyo, la cual recepciona verificando los documentos recibidos, como son los datos personales del usuario solicitante, DNI, dirección, así como todos los documentos que se hallan adjuntado para resolver el tramite mencionado.

Se deben sacar copias de estos documentos para poder ser archivados en el registro del área como en el área de la secretaria, verificando el documento, que puede ser: oficio, memorando, solicitud, carta, entre otros. Luego de esta acción se anota en el cuaderno de documentos del área que corresponde, como la fecha de ingreso, el título del trámite, porque son necesarios para generar el documento, posteriormente pasa por la dirección para el visto bueno del ente rector, quien menciona al encargado de la Oficina de Tramite Documentario una fecha de entrega de respuesta, después de esta actividad se le indica al interesado el tiempo que puede regresar por su requerimiento.

Durante dicho proceso el interesado puede solicitar el estado en el que se encuentra su documento y por lo que se observa salen a relucir los problemas, dado que la Oficina de Tramite Documentario no da razón, solo tiene idea de la fecha posible de respuesta, pero no sabe si falta algún documento que este impidiendo su proceso, entonces en ese momento el personal auxiliar tiene que revisar documentos o averiguar de forma manual para corroborar el estado del documento lo cual conllevan a perder tiempo, cuando se puede enfocar a otras actividades propias de colaborador.

Entonces podemos definir que el proceso crítico de atención, pasa por la Oficina de Tramite Documentario y por las Direcciones de Línea y Órganos de Apoyo, según corresponda el tipo de trámite, y termina cuando se da una respuesta por parte de las Unidades mencionadas, que remite a la misma Oficina de Tramite para su entrega formal.

En la gráfica se define la distribución de la ruta del trámite documentario poniendo como ejemplo de Dirección de Gestión Institucional y diferentes áreas, este bosquejo se da de la misma forma para las diferentes Direcciones de Línea y Órganos de Apoyo, de esta manera identificamos el proceso para su estudio.

Gráfico N°3.2

ruta de TRÁMITE DOCUMENTARIO



Fuente: Elaboración propia.

3.5.2 Alineamiento con el Planeamiento Estratégico

3.5.2.1 Visión

No presenta una visión

3.5.2.2 Misión

No presenta una misión

3.5.2.3 Objetivos

No presenta objetivos

3.5.3 Desarrollo del flujo y explicación del subproceso

3.5.3.1 Subproceso de atención y seguimiento de tramite documentario

Mediante diagrama de flujo, se representará los pasos del subproceso en estudio, el cual describe la secuencia de las distintas etapas, el cual permitirá identificar los cuellos de botella y las oportunidades de mejora.

3.5.3.2 Explicación del subproceso actual

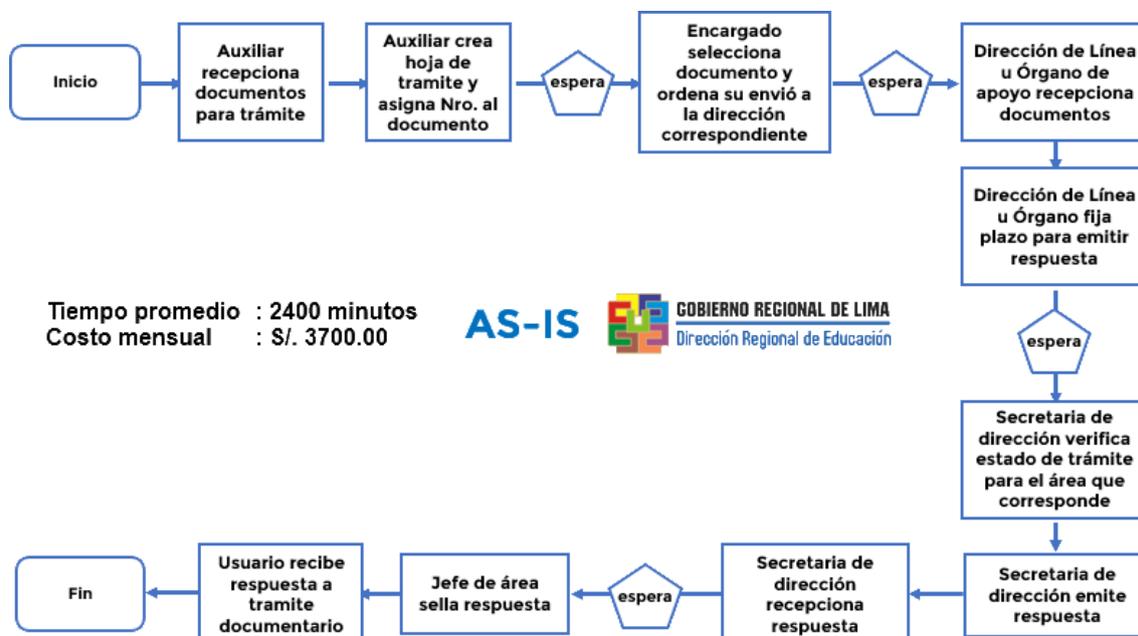
El subproceso de atención y seguimiento del trámite documentario se origina desde la recepción de documentos por parte de la Oficina de Trámite Documentario de la institución para su registro mediante una hoja de trámite donde se le asigna un número para control, y luego se indica a la dirección de línea u órganos de apoyo que corresponda, posteriormente una vez establecido dicho documento se direcciona al área que es de su competencia, una vez recibida, el encargado de área también lo registra haciéndolos de forma manual, luego de haber verificado el contenido de los documentos y el tipo de trámite por el área que corresponde; esta se fija una fecha límite para emitir un informe de respuesta, la cual por ley de los procedimientos o trámites administrativos, esta no puede exceder de los siete días hábiles.

En este instante la secretaria tiene que estar verificando en que estado se encuentra el tramite preguntando de forma personal al área competente, una vez elaborada la respuesta por el área esta emite su informe de respuesta con la firma del jefe de la Dirección de Línea el cual remite a secretaria para su visado correspondiente, la secretaria recepciona dicha respuesta y verifica el contenido, procediendo a entregarlo a la dirección de la institución para que el documento tenga validez institucional, una vez sellado por el ente rector, el documento vuelve a la secretaria en donde se procede a sacar los juegos de copias, primero para el archivo institucional, segundo para la Oficina y tercero para el usuario o el solicitante; finalizando el proceso con la entrega de la respuesta al interesado.

En el siguiente grafico observaremos el subproceso en estudio desde un diagrama de flujo, el cual permita conocer como es el funcionamiento actual de sus actividades.

Gráfico Nº 3.3

DIAGRAMA DEL SUB PROCESO ACTUAL



Fuente: Elaboración propia.

3.5.3.3 Esquema del subproceso

En el actual proceso de atención de trámite documentario de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias, el tiempo efectivo en minutos es un total de 2400 minutos y el tiempo pesimista es de 3700 minutos. Son 8 las actividades que generan valor, 3 de control, se consideran 7 actividades más y 1 de almacenamiento.

Tabla N° 3.2

DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO (AS-IS)

N°	Actividades	○	□	⇒	▹	◇	Tipo de actividades			Tiempo efectivo	Tiempo pesimista
							VA	Control	Otros (*)		
1	Recepciona documentos	●					x			15	30
2	Revisa y crea hoja de trámite		●					x		45	70
3	Envía a encargado			●					x	60	120
	Espera 1				●				x	100	270
4	Encargado selecciona y ordena envió	●					x			25	45
5	Auxiliar deriva a unidad			●					x	20	35
	Espera 2				●				x	100	120
6	Dirección recepciona documentos			●					x	20	40
7	Registra documentos en Dirección	●						x		20	40
8	Fija fecha de respuesta	●					x			25	35
	Espera 3				●				x	100	320
9	Secretaria de dirección verifica estado de trámite			●				x		90	120
10	Secretaria de dirección emite respuesta	●					x			1500	2000
11	Firma respuesta de dirección a área	●					x			10	25
12	Remite secretaria de dirección			●					x	30	45
	Espera 4				●				x	120	170
13	Remite a área y firma documento	●					x			45	70
14	Almacena copias					●			x	60	120
15	Entrega copia a interesado	●					x			15	25
TOTAL		8	3	3	4	1	-	-	-	2400	3700

Fuente: Elaboración propia.

3.5.3.4 Problemas, fortalezas y debilidades

A. Problemas

- Demora en la atención de trámite documentario.
- Sobrecostos en recursos humanos.
- Procesos repetitivos.

B. Fortalezas

- Relación directa con las áreas involucradas.
- Personal tiene laborando años en la institución.
- Personal acepta capacitación.
- Persona de secretaria se interrelaciona con las demás áreas.

C. Debilidades

- Tiempo que demora en las actividades del subproceso.
- Actividades que no generan valor.
- Problemas con los sistemas informáticos porque no sirven de apoyo a los procesos.
- Problemas con el hardware porque no se usa de forma adecuada para poder atender procesos.

3.5.3.5 Subproceso actual: Costo promedio mensual

El costo promedio mensual que esta expresado en nuevos soles es de S/.3700.00, el promedio de remuneración del encargado y del apoyo son distintos.

Tabla N° 3.3

Costo promedio mensual AS-IS

Costo Promedio Mensual Atención Tramite Documentario		
Cantidad de Personal		3
Remuneración promedio mensual encargado	S/.	1,300.00
Remuneración promedio mensual apoyo	S/.	850.00
Costo Mensual de Insumos	S/.	700.00
Costo Promedio Mensual	S/.	3,700.00
Promedio de Trámites Mensuales		120

Fuente: Elaboración propia.

3.5.3.6 Análisis de puestos del personal involucrado en el subproceso

El análisis de puestos de la situación actual es:

El encargado de trámite documentario recae en el Lic. Juan Carlos Márquez Auqui que es el jefe de la Oficina de Trámite Documentario, quien tiene años laborando en el sector educación y con experiencia en el rubro, controla todo lo relacionado a la gestión del trámite documentario en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

La Srta. Luciana Janalyth Vargas Regalado y la Srta. Ana Marissell Lino Bernal, actualmente se desempeñan como apoyo administrativo de la Oficina de Tramite Documentario y son quienes recepcionan los documentos y entrega a su jefe inmediato, también llevan dichos documentos a las Direcciones de Lina u Órganos de apoyo y están contacto con las mismas para saber el estado en que se encuentran los trámites. A su vez se encargan del archivo institucional, así como de archivo de las Direcciones de Línea u Órganos de apoyo, y en esta sección su trabajo corresponde en proporcionar información y/o antecedentes de los distintos trámites que se dan día a día.

3.6 TOBE

3.6.1 Alineamiento con el planeamiento estratégico

3.6.1.1 Visión

Optimizar la Atención del Trámite Documentario de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

3.6.1.2 Misión

Desarrollar un sistema de información que soporte el proceso de Atención de Trámite Documentario.

3.6.1.3 Objetivos

Mejorar la calidad de atención de trámite documentario enfocándose en la verificación automática del estado en los que se encuentra dicho trámite.

Este objetivo está ligado hacer un rediseño del subproceso actual, y de esta manera poder reducir en un 50% los tiempos de entrega de tramites documentarios, garantizando la reducción de costos de la institución.

Compromiso y participación de la alta dirección para contribuir en una mejor gestión.

3.6.2 Subproceso rediseñado

El proceso de atención y monitoreo del trámite documentario de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias comienza con la recepción de los documentos y su verificación por el apoyo administrativo; una vez habiendo realizado la verificación de los documentos, tales como número de folios que contiene el documento realiza la creación de una hoja de trámite en el nuevo sistema que denominaremos SITD, en el cual se anotaran todos los puntos importantes para que se pueda iniciar un trámite, esta operación se realizará en el sistema lo cual enviará automáticamente al encargado al jefe de Oficina de Tramite Documentario el documento que ha sido ingresado al sistema, este trámite será seleccionado y tendrá la firma digital del encargado para que el trámite en mención sea atendido por las Direcciones u Órganos de Apoyo de la institución.

Una vez recepcionado el trámite por parte de las direcciones se procederá con la verificación de los requisitos del trámite, en esta acción si no procede el trámite por la dirección el sistema devolvería el envío especificando el porqué de la devolución. En caso el trámite sea aceptado la dirección fijará una fecha de respuesta en el SITD, los cuales están ligados a la ley vigente según los días que corresponde, hecha esta acción con todos los datos que ingresen al trámite quedaran registrados en el sistema siendo puntos clave la fecha de ingreso a la Dirección y fecha de respuesta impuesta por el SITD, la cual tendrá la labor de alertar al encargado y a la Direcciones que competen este proceso el tiempo restante para emitir una respuesta.

Una vez finalizado este paso la Dirección emitirá su respuesta acompañada de la firma digital de la dirección para dar parte al trámite al encargado; dada la respuesta el SITD almacenara las copias del documento y guardará de manera digital el archivo en la Dirección, pudiendo imprimir los documentos en caso sea necesario y de esta manera se va ahorrando costos de insumos por contar con un archivo digital a la cual se puede recurrir de manera rápida.

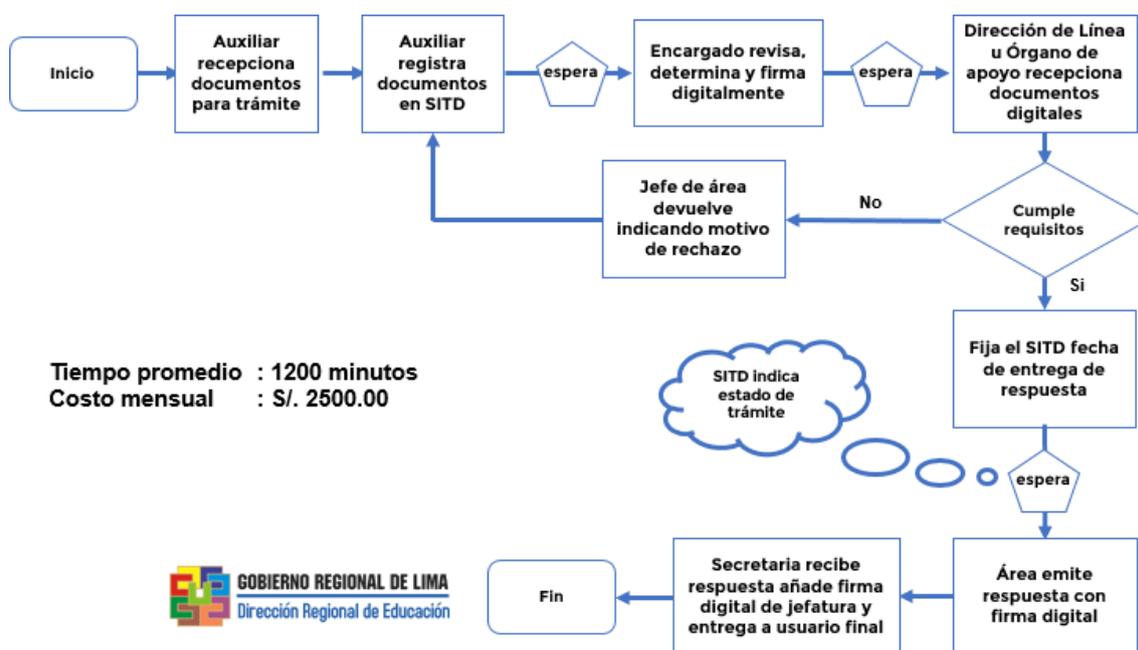
El encargado de la Oficina de Trámite Documentario recibirá la respuesta de la dirección para que este haga el proceso de añadirle la firma digital y por último el encargado concluiría en el SITD la entrega de respuesta y lo almacenaría para archivo, para terminar con este último paso se imprimiría el documento para la entregar al interesado y quedando en el archivo en caso se presente alguna otra necesidad.

Cabe indicar que se necesitará personal para el control del SITD, este proceso se podría dar invitando a estudiantes de universidades para que realicen sus prácticas pre-profesionales y de este modo se suplirá la deficiencia del presupuesto para contratar a un nuevo personal, esta opción traería optimización y sería económicamente viable para la institución.

En el nuevo planteamiento del subproceso se reducirá el tiempo a 1200 minutos

Gráfico N° 3.4

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PROPUESTO ATENCIÓN Y MONITOREO SITD DRELP (TOBE)



Fuente: Elaboración propia.

3.6.3 Explicación del subproceso propuesto

La justificación de esta investigación queda evidenciada en el rediseño de las actividades que soporta la gestión del subproceso de atención y monitoreo SITD de trámite documentario, al ser esta un área crítica dentro de los procesos de negocio. Como resultado del rediseño de procesos, apoyado del sistema de información SITD, se logra optimizar la gestión del subproceso reduciendo los tiempos de respuesta, estos tiempos de respuestas incluyen disminuir en un 50%. Por lo tanto, se plantea un procedimiento más seguro cumpliendo con los tiempos establecidos para la atención de trámite documentario según la ley de trámites en instituciones públicas.

3.6.4 Esquema del subproceso propuesto

En el subproceso de atención de trámite documentario tenemos que el tiempo efectivo por pedido es de 1200 minutos y el tiempo que pesimista es de 1750 minutos. La cantidad de actividades que generan valor son 7, las de control 2 y consideramos 4 actividades más.

Tabla Nº 3.4

DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO (TO BE)

N°	Actividades	○	□	⇒	◻	◇	Tipo de actividades			Tiempo efectivo	Tiempo pesimista
							VA	Control	Otros (*)		
1	Recepciona documentos	●					x			15	30
2	Registra documentos en SITD	●	●					x		15	30
3	Envío electrónico al encargado	●		●					x	5	20
	Espera 1				●				x	45	60
4	Encargado decreta y firma digital	●					x			15	30
	Espera 2				●				x	45	55
5	Dirección recepciona documentos digitales	●						x		15	30
6	Verifica documentos digitales	●		●				x		15	30
7	Fija fecha de respuesta en SITD	●					x			5	15
	Espera 3				●				x	1000	1400
8	Área remite respuesta digital	●					x			10	20
9	Secretaria recibe respuesta añade firma digital de jefatura	●					x			10	20
10	Imprime y entrega respuesta	●					x			5	10
TOTAL		8	3	3	4	1	-	-	-	1200	1750

3.6.5 Fortalezas y debilidades

A. Fortalezas

- Atención de trámite documentario rápido y eficiente.
- Sistema informático adaptado a las necesidades del proceso actual.
- Reducción de espacio de archivos.
- Redistribución de presupuesto para otras áreas.
- Mantenimiento a menor costo.

B. Debilidades

- Resistencia al cambio.
- Resistencia a la implantación de TI.
- Presupuesta insuficiente.
- Deficiente política de inversión.

3.6.6 Subproceso propuesto: Costo promedio mensual

Tabla N° 3.5

Costo promedio mensual propuesto TO-BE

Costo Promedio Mensual Atención Tramite Documentario	
Cantidad de Personal	2
Remuneración promedio mensual encargado	S/. 1,300.00
Remuneración promedio mensual apoyo	S/. 850.00
Costo mantenimiento	S/. 350.00
Costo Promedio Mensual	S/. 2,500.00
Promedio de Trámites Mensuales	250

Fuente: Elaboración propia.

El costo promedio mensual que esta expresado en nuevos soles es de S/2500.00, y se disminuiría un personal asistente.

3.6.7 Análisis de puestos de personal involucrado

El encargado de la Oficina de Trámite Documentario el Lic. Juan Carlos Márquez Auqui supervisará y controlará el proceso de atención de trámite documentario.

El apoyo administrativo será la encargada de realizar la atención de trámite documentario en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias por el sistema SITD, ya que por su mejor predisposición al cambio y sus conocimientos en ofimática tiene más posibilidades de manejar el sistema de manera eficiente.

Se prescindirá el puesto de un personal de apoyo administrativo ya que se procederá al almacenamiento digital, así como lo documentos existente de manera progresiva, pero para tener los equipos listos y siempre funcionando tendremos la ayuda de un practicante de sistemas e informática que se encargará del mantenimiento preventivo de máquinas, así como monitorear el SITD, teniendo en cuenta que la Dirección Regional de Educación busca jóvenes que quieran desarrollarse en la institución.

3.6.8 Análisis del cambio AS – IS al TO - BE

En la siguiente tabla se representará en resumen una comparación de los modelos AS-IS y el modelo TO-BE, considerando diversos factores que pueden apoyar a la mejora con el TO-BE en el subproceso propuesto y mejorar la atención del trámite documentario de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

Tabla Nº 3.6

Análisis del cambio AS-IS al TO-BE

Oportunidad	Cambio	Dificultad	Beneficios	Costos	Soporte	Riesgos
Incrementar el número de atenciones de trámite documentario en la DRELP	-	Alta	Tiempos óptimos para la atención de trámite documentario en la DRELP	0	Capacitación del personal que participa en el subproceso	Rechazo al cambio
Reducción de costo promedio de trámite en un 67.57%	Productividad y efectividad	Alta	Incremento de productividad y reducción de costo de Trámite Documentario	0	Optimización mediante el rediseño del subproceso	-
Eliminar pérdida innecesaria de horas hombre en el proceso de trámite documentario	Eliminar actividades que no agregan valor	Alta	Disminución de tiempo en el proceso de atención de trámite documentario	0	Nuevo modelo de proceso y mejora con los sistemas SITD	-
Optimizar las actividades del subproceso de atención de trámite documentario	Disminuir búsquedas en archivo	Media	Cumplir con tiempos en atención de trámite documentario	0	Organización de procesos, capacitación a personal	-

Fuente: Elaboración propia.

3.7 Conclusiones

Calidad de atención del trámite documentario.

Mediante el rediseño de este proceso crítico se consigue una mejor calidad de atención del trámite documentario y el seguimiento de los mismos, quedando en evidencia que la remodelación de actividades soportara la gestión del subproceso de atención y monitoreo, obteniendo como resultado la reducción de los tiempos de respuesta, la reducción de costo promedio y el incremento de la productividad de la acción mencionada.

Reducción de costos y tiempos de entrega.

La integración y organización de los procesos permiten un mejor soporte al subproceso de atención y seguimiento mediante el SITD, esto conlleva a una reducción de costo promedio de trámite en un 67.57% e incremento de productividad y reducción de costo de Trámite Documentario, esto a su vez plantea un procedimiento más seguro que cumple con los tiempos establecidos de atención de trámite documentario según la ley de trámites en las instituciones del sector público.

Compromiso y participación de la alta Dirección.

Por lo tanto, es indispensable el rediseño de este proceso crítico dado que seguir en esta situación de sus procesos día a día se convertirán en más engorrosos y seguiría sin tener futuro la gestión documental conllevándolo a colapsar, por ende, para una adecuada implementación del proyecto de reingeniería es indispensable contar con el apoyo de la alta dirección y el compromiso y participación de los empleados, encabezado por el Director Regional de Educación el Lic. José Luis Flores Obando y su equipo de funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

3.8 Recomendaciones

Se invita a estudiantes de Universidades o de los Institutos Tecnológicos de la Región a realizar sus prácticas pre profesionales en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias con el fin de tener un costo bajo del proceso, pero que a su vez sea de beneficio para el estudiante.

Realizar un despliegue progresivo en las Unidades de Gestión Educativa Local, analizando las realidades de cada provincia para poder integrarlas todas en una misma base de datos, lo cual no solo aportaría a nivel institucional si no a nivel regional.

CAPÍTULO IV.

Referencias bibliográficas

Coaquira, Wilber (2014). *Rediseño de procesos de negocio aplicando la tecnología workflow para el proceso de trámite documentario de la unidad de gestión educativa local puno – 2014* (tesis pregrado). Universidad Nacional de Puno. Perú.

Dirección Regional de Educación de Lima Provincias. (2011). *Proyecto Educativo Regional Caral 2021*. Recuperado de <http://www.drelp.gob.pe/per/PER2021FINAL.pdf>

Ministerio de Educación (2003) *Proceso de Descentralización de Gobiernos Regionales*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe>

Monteverde, G. (2015). *Gestión y mejora de procesos en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-y-mejora-de-procesos-en-las-organizaciones/>

Pozo, José. (2005). *Gestión y mejora de procesos empresariales*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-y-mejora-de-procesos-empresariales/>

Sojo, W. (2015). *Creatividad e innovación en la gestión empresarial*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/creatividad-e-innovacion-en-la-gestion-empresarial/>

CAPÍTULO V.
Glosario de términos

DRELP: Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

MINEDU: Ministerio de Educación.

UGEL: Unidades de Gestión Educativa Local.

FUT: Formulario Único de Trámite Documentario.

SITD: Sistema de Trámite Documentario.

Trámite Documentario: Son los documentos que ingresan o se generan en una organización, creando para estos y otros que se vayan añadiendo durante su trámite,

Rediseño de proceso: Se conoce como el rediseño de procesos TO BE, y es la forma en que el proceso debe funcionar en el futuro, con la incorporación de mejoras identificadas durante el mapeo de procesos AS IS.

Subproceso: Es una actividad vinculada entre si que están incluidas dentro de un proceso, lo cual tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito.

Reingeniería: Consiste en la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costes, calidad, servicio y rapidez.

Simbología MAYNARD: Representación gráfica y simbólica del acto de elaborar un producto o servicio, mostrando las operaciones e inspecciones por efectuar.

CAPÍTULO VI.

Anexos

ANEXO II.

RELACIÓN DE ENTREVISTADOS

Fecha	Entrevistado	Cargo	Empresa
30/08/2017	Juan Carlos Marquez Auqui	Jefe de la Oficina de Trámite Documentario	DRELP
31/08/2017	Luciana Janalyth Vargas Regalado	Apoyo Administrativo	DRELP
31/08/2017	Ana Marissell Lino Bernal	Apoyo Administrativo	DRELP
01/09/2017	Ela Rocio Beltran Minaya	Directora de Dirección de Gestión Institucional	DRELP
01/09/2017	Noemi Perez Carhuayanqui	Secretaria de Dirección de Gestión Institucional	DRELP
04/09/2017	Angelo Wilfredo Arambulo Figueroa	Estadista	DRELP
04/09/2017	Betty Ascencios Quiche	Planificadora	DRELP
05/09/2017	Olinda Martinez Cano	Responsable Compromisos de Desempeño	DRELP
05/09/2017	Faustino Yesquen Chiroque	Racionalización	DRELP
06/09/2017	Eduardo Veloz Cargas	Oficinista	DRELP
06/09/2017	Rommel Bautista Anticona	Acceso	DRELP

Fuente: Elaboración propia

