

Universidad Nacional de La Pampa

Tecnicatura en Gestión Universitaria

TRABAJO FINAL DE INTEGRACIÓN



“Protocolo de funcionamiento de

Mesa de Entrada

de la Facultad de Ingeniería de la UNLPam”.

Autor: Marina G. Urtiaga

DNI. 24.291.625

Tutor: Ing. Daniel A. Mandrile

General Pico, Noviembre de 2017

Índice

	Página
CAPÍTULO 1	
1. Introducción	
1.1. Problemática	3
1.2. Propósito del trabajo.....	4
1.3. Alcances y limitaciones del proyecto	4
1.4. Presentación de la estructura del trabajo	4
CAPÍTULO 2	
2. Fundamentación Teórica.....	5
CAPÍTULO 3	
3. Antecedentes.....	9
CAPÍTULO 4	
4. Diagnóstico.....	12
CAPÍTULO 5	
5. Proyecto: Protocolo de Mesa de Entrada	14
CAPÍTULO 6	
6. Conclusiones	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36

Capítulo 1. Introducción

1.1 Problemática

Generalmente, se entiende la comunicación como la expresión de una persona hacia la otra, de intercambio de datos. Pero en realidad no se trata sólo de eso, la comunicación institucional tiende a gestionar todos los contactos comunicativos de la institución y sus miembros con los diversos públicos, sean estos externos o internos. Y lo que es necesario saber es que es un aspecto que las instituciones pueden trabajar en sus equipos de personas –con sus múltiples status y roles-, con el fin de mejorar el funcionamiento general de la organización. La comunicación no resuelve todos los problemas, pero sí colabora para generar acuerdos beneficiosos que faciliten el funcionamiento institucional.

Actualmente en la recepción y circulación de información que ingresa a la Facultad de Ingeniería prevalece el circuito informal. Las notas se entregan formalmente, en la recepción del centro Universitario. Personal no docente recibe la documentación, deja registro sellándola y dándole entrada y luego se envía a la secretaria del consejo directivo donde nuevamente se sella y se distribuye a las distintas secretarías según corresponda. Para saber donde se encuentran esas notas debe hacerse un seguimiento por las distintas oficinas. Esto genera dificultades en la comunicación y recepción inmediata de notas.

En este planteo se ve claramente que la falta de comunicación lleva a la ineficiencia de la organización.

Se sabe que la buena comunicación es uno de los elementos esenciales para el buen desempeño del equipo y la organización. La comunicación entendida como diálogo implica aspectos vinculados a las relaciones humanas, tanto internos como externos, de intercambio de información y conocimientos necesarios para el funcionamiento de la institución, los cuales precisan elaborarse con un sentido y objetivos comunes.

La detección de fortalezas y debilidades institucionales, conlleva la posibilidad de generar diagnósticos para futuros trabajos de resolución de conflictos.

A partir de lo mencionado, la problemática que se aborda en este trabajo busca formalizar el circuito de la información a través de la organización y la creación de normas para el funcionamiento para la Mesa de Entrada en la Facultad de Ingeniería.

1.2 Propósito del trabajo

- Organizar el funcionamiento de Mesa de Entrada de la Facultad de Ingeniería de la UNLPam.
- Crear un protocolo de detalles de las acciones a seguir para llevar adelante el circuito administrativo de Mesa de Entrada.

Con la redacción de un protocolo se pretende definir como se realizará la distribución y circulación de la documentación recibida a todas las secretarías de la facultad; y elaborar los mecanismos formales para el registro de las entradas y salidas de la documentación.

1.3 Alcances y limitaciones del proyecto

Con este proyecto se persigue como alcance facilitar y agilizar la labor administrativa para posibilitar el registro y seguimiento de la documentación.

El protocolo permitirá regularizar la entrada de la información, registrar y seguir los expedientes y documentaciones de origen interno, externo y/o particulares.

Además, se establecerán los diferentes responsables de la organización en este circuito de circulación de documentación.

Por otro lado, se entiende que todo cambio que se plantea en una organización trae resistencia. De aquí que una de las limitaciones será el mayor o menor compromiso que asuman los integrantes de la organización en reconocer la necesidad de realizar y aceptar los cambios que acompañan la implementación del protocolo.

1.4 Presentación de la estructura del trabajo

Este trabajo se organiza en 6 capítulos. El capítulo 1 introduce la problemática a abordar, los propósitos, alcances y limitaciones del proyecto a presentar.

En el capítulo 2 se desarrollan los fundamentos teóricos y legales para la organización de la Mesa de Entrada. El capítulo 3 abarca los antecedentes con respecto de las Mesas de Entradas de otras universidades. El capítulo 4 aborda el diagnóstico a partir del cual nos aproximamos empíricamente a la situación planteada.

A continuación, en el capítulo 5, se desarrolla el proyecto a proponer y para concluir, en el capítulo 6 donde se exponen algunas reflexiones y recomendaciones a seguir.

Capítulo 2. Fundamentación teórica

El proyecto que aquí se presenta se pondrá en marcha en la Facultad de Ingeniería de UNLPam.

Esta Facultad se enmarca en una Universidad pública que, tal como establece en su estatuto (Resolución N° 228/97 del Ministerio de Cultura y Educación de La Nación), "...tiene como fines interpretar las necesidades de la sociedad y dinamizar el cambio en la misma, como asimismo la promoción, la difusión y la preservación de la cultura." . En el punto III de sus bases y objetivos expresa "...Es una comunidad de docentes, estudiantes, graduados y personal no docente. Procura la formación integral y armónica de sus componentes e infunde en ellos rectitud moral, responsabilidad cívica y convicciones democráticas..."

A partir de entender la facultad como una organización, resulta un aporte el planteamiento de López Segrera (2013) quién expresa la necesidad de un nuevo modelo innovador en las universidades basado en el trabajo en redes (formales e informales), colaborativo, con nuevos elementos de dirección y en el marco de reconocimiento del multiculturalismo y la diversidad. Se suma la preocupación creciente por mejorar la calidad, pertinencia y eficiencia de la educación superior que ha implicado, por un lado, un mayor énfasis en la rendición de cuentas de las universidades y, por otro, un cierto distanciamiento del manejo gubernamental y una mayor autonomía administrativa que pudiera resumirse en diversos indicadores y estrategias: Mecanismos para la asignación de recursos, flexibilidad en la utilización de los recursos, diversificación de los recursos, y entre otros el que me interesa para este trabajo, la formación adecuada para facilitar el cambio en los procedimientos y las técnicas y la introducción de instrumentos nuevos.

Este trabajo presenta un protocolo que establece el circuito que deber seguir la información a partir de su ingreso a la facultad de ingeniería. Se pretende regularizar la entrada de la información, facilitar y agilizar la labor administrativa posibilitando el registro y seguimiento de la documentación.

En ese sentido, es preciso aclarar algunos conceptos. En primer término, para la creación protocolo se respetará la normativa básica aplicable a los procedimientos administrativos. Se considera que el adecuado manejo de los procedimientos administrativos y de la gestión documental permite agilizar la gestión universitaria y evitar o disminuir los reclamos

administrativos o judiciales derivados de errores en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Por tanto se entiende que el protocolo apunta a conocer, comprender y desarrollar una guía de acciones en el circuito administrativo para mejorar los procedimientos administrativos.

Proponer un protocolo para Mesa de Entrada implica tener en cuenta el tipo de organización dentro del cual tendrá que funcionar. En el caso de la facultad de Ingeniería su organización responde al modelo burocrático; los empleados siguen un circuito de procedimientos para realizar las tareas.

Desde el estudio de las organizaciones es Max Weber (1864-1920) el teórico clásico de la sociología y la administración pública quien desarrolla y describe el modelo burocrático basado en la obediencia a normas racionalmente establecidas. El fundamento de la construcción burocrática weberiana radica en su tipología de las formas de autoridad o dominación, en una autoridad estable que ha de apoyarse en la convicción de su legitimidad. Ésta presenta tres formas: la tradicional sustentada en las creencias y en el peso de las costumbres y de la herencia histórica; la carismática basada en la devoción a una persona dotadas por cualidades reales o supuestas; y la legal que es estatutaria y obedece a las normas vigentes.

El sistema de autoridad legal es esencialmente racional y fundamenta el tipo de organización que se denomina burocrática.

Con respecto al tipo ideal de la organización burocrática encontramos entre sus características que las actividades se definen como deberes donde se especifica quien debe realizarlas y se determinan los poderes de mando. Existe un principio de jerarquía, una estructura de mando y la inspección de los inferiores por los superiores. Para los distintos procedimientos se siguen documentos escritos, expedientes y registros. El empleado debe someterse a normas o reglamentos vigentes en la organización.

Por otro lado, es posible identificar el modelo cientificista, que responde a las organizaciones fabriles donde se designa a un capataz o supervisor, y cada puesto tiene un empleado que se dedica solo a una tarea especial, además cada área cuenta con controles de seguridad e higiene. La autonomía del empleado es mínima.

Otro de los modelos es el de las relaciones humanas, aquí se busca mejorar la calidad de vida de las personas que trabajan en la empresa. Se tiende a conformar una cultura organizacional, todos los niveles de la empresa tiene comunicación fluida. La empresa Google

podría mencionarse como ejemplo. Otro de los modelos es el de cooperación negociada, ejemplo del mismo son los sindicatos donde existe una negociación colectiva entre empresarios y trabajadores.

Otro de los conceptos que orienta este trabajo es la departamentalización (Koontz, H., 2004). Está dentro de una estructura de organización que define las líneas jerárquicas (nivel superior, medio e inferior), la autoridad y las tareas que deben realizar las personas, siempre en vistas de los propósitos de la institución. La departamentalización surge como una actividad que pretende agrupar las tareas y personas de acuerdo a algún criterio en particular. Se agrupan las actividades según las funciones establecidas por el organigrama de la facultad. La coordinación de actividades entre departamentos se logra mediante reglas y procedimientos.

Cabe aclarar que la Mesa de Entrada sería un departamento de la Secretaría Administrativa dependiente de la Dirección Económica Financiera de la Facultad, éste existe formalmente en el organigrama según resolución N° 020/17 Consejo Directivo cuya misión de la mesa de entrada y despacho es asistir a las autoridades del área, en todas las tareas relacionadas con el servicio administrativo, de procedimiento, de información, de tramitación de expedientes y demás documentación relacionada con la facultad.

Los departamentos, tal como el que propongo se expresan en un organigrama, donde según las licenciadas Andrea D'Atri y Paula Pedelaborde (2016) es la representación gráfica de la estructura de una empresa, organización o institución como muestra las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, esquematiza las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización. Es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización. Entre sus finalidades podemos afirmar que desempeña un papel informativo, explicita los elementos de autoridad, los diferentes niveles de jerarquía, y la relación entre ellos.

La elaboración de este protocolo pretende mejorar la comunicación institucional entendida por Weil Pascale (1992) como el conjunto de mensajes efectivamente emitidos. Existiría comunicación institucional aunque no hubiese una forma o una intención de comunicarse pero en esta propuesta existe una intención clara de ordenar formalmente la circulación de la información.

Es decir se pretende superar el circuito informal entendido como el camino que sigue la información para poder cumplir con el objetivo de organizar el funcionamiento de la Mesa de

Entrada. Es por ello que es sumamente importante para la Facultad que los circuitos administrativos estén bien definidos. Esto significa establecer el circuito formal: definir un criterio uniforme para la clasificación de los documentos que ingresan a la Facultad.

Gordillo (2013: 387) advierte que el procedimiento administrativo lejos se encuentra de cumplir los propósitos que lo inspiran, aparece subsumido en un juego de normas y principios que no encuentran su concreción en el plano fáctico. De aquí que resulta necesario un replanteo del papel que cumple el procedimiento administrativo en la práctica, tanto para el administrado como para la administración misma. Y nos propone una visión crítica que nos “invite a reflexionar sobre los verdaderos objetivos del procedimiento administrativo, a fin de hallar las herramientas que contribuyan a la real prosecución del interés público.”

A partir de estos conceptos se pensarán los procedimientos para el funcionamiento de Mesa de Entrada.

Capítulo 3. Antecedentes

El armado del protocolo parte del rastreo de los Antecedentes Normativos necesarios para el desarrollo del proyecto.

A continuación se explicita la información consultada:

Ley Nacional 19.549 de Procedimientos Administrativos: en la misma se da el marco legal que rige todos los procedimientos administrativos, y que es de aplicación a las Universidades Nacionales. Si bien algunas de sostienen que por la autonomía pueden hacer su propia legislación, la UNLPam ha decidido su aplicación en este ámbito.

Decreto Reglamentario 1759/72: En el mismo se reglamenta la Ley Nacional 19.549 de Procedimientos Administrativos. Este decreto debido a reformas introducidas fue ordenado por el Decreto N° 1883/91.

Decreto Reglamentario 1883/91: A partir de este decreto se elabora un manual de procedimientos que apunta a una mayor celeridad, economía, sencillez y eficacia en los mismos. En el mismo se sustituyen varios artículos del decreto Reglamentario 1759/72 y se aprueba el nuevo texto ordenado que se tituló "Reglamento de Procedimientos Administrativos. Decreto 1759/72 T.O. 1991". El mismo establece el marco a partir del cual se deben pensar los procedimientos, en este caso, en Mesa de Entrada.

Decreto Reglamentario 333/85: En el mismo se establecen las reglas para la elaboración, redacción y diligenciamiento de los proyectos de actos y documentación administrativos.

Decreto Reglamentario N° 759/66: Se trata del Reglamento de Mesa de Entradas, Salidas y Archivos de la secretaria de Hacienda de la Nación. En el cual se detalla las funciones del Servicio de Mesa de Entradas; donde se incluyen la recepción de documentación, clasificación de la misma, foliación, agregado y desgloses, etc. Este decreto permite pensar algunos de los circuitos de información para mesa de entrada de la Facultad de Ingeniería.

Páginas Web:

www.ministeriodetrabajo.gov . En la misma se explica el procedimiento del departamento Mesa de Entradas de la Subsecretaría de Coordinación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

ComDoc: Es un sistema Web de seguimiento electrónico de documentación, concebido para registrar y brindar todos los detalles importantes de la administración de los documentos (como

expedientes, notas, resoluciones, memorándums, legajos o actuaciones) de una organización. Se adapta al Decreto 1883/91, con el que se reglamentaron los procedimientos administrativos, y su particularidad radica en que asigna a cada documento iniciado un número único que servirá a lo largo de toda su trayectoria. Este sistema debe ser tenido en cuenta para el Protocolo propuesto porque se proyecta a nivel de Universidad la puesta en marcha del mismo.

Consultas en forma personal a todas las personas afectadas al área de las Facultades de Ciencias Veterinarias y Ciencias Humanas: Las mismas llevan a considerar los posibles circuitos de la información para lograr armar el protocolo.

El protocolo deberá encuadrarse dentro de la Resolución N° 020/17 C.D.: por esta resolución se aprueba la Estructura Orgánico Funcional y el Manual de Misiones y Funciones de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Pampa.

En la misma se especifican, para la Mesa de Entrada, la misión y sus funciones, las cuales se detallan a continuación:

Misión:

- Implementar las acciones relacionadas con el servicio administrativo, de procedimiento, de información, de tramitación de expedientes y demás documentación relacionada con la Facultad.

Funciones:

- Realizar todas las tareas que le sean encomendadas por el superior jerárquico relacionado a su área.
- Brindar información relevante en materia de su competencia para facilitar la toma de decisiones.
- Colaborar para favorecer el normal desempeño atinente a las funciones de su área.
- Dirigir y controlar las actividades del personal a su cargo, atendiendo al cumplimiento de las disposiciones en la materia.
- Recibir, clasificar y registrar toda documentación de la Facultad.
- Llevar un registro actualizado de las entradas y salidas de documentación de la Institución, a fin de brindar una correcta información de la misma, asegurando el control, acceso y recuperación rápida y eficiente de la información.
- Colaborar en todas las áreas relacionadas con la recepción, tramitación, redacción, confección, diagramación, y otras pertinentes, de la correspondencia, papelería, notas,

informes, documentación en general, actuaciones administrativas, citaciones, eventos y demás cuestiones relacionadas con el accionar cotidiano de la Facultad de Ingeniería en materia de administración.

- Efectuar las citaciones, notificaciones y toda otra forma de comunicación.
- Atender y ejecutar el pedido de comunicaciones telefónicas de autoridades, docentes, no docentes, estudiantes y de las distintas Secretarías.
- Registrar el pedido de llamadas de corta y larga distancia, atender pedidos y envíos de fax y realizar su correspondiente distribución.

Capítulo 4. Diagnóstico

A través de la propuesta se intentan resolver los problemas de funcionamiento de la mesa de entrada en relación al circuito de entrada y salida de información.

El problema que se detecta, como causa principal, es la inexistencia de un sistema de seguimiento de la información que permita clasificarla para luego asignarla a las secretarías correspondientes.

Actualmente, en la Facultad de Ingeniería, no existe un sistema informático que facilite el seguimiento de cada nota y expediente ingresado. Del mismo modo, tampoco existen registros, ni archivos físicos de notas enviadas.

De lo expuesto anteriormente, se evidencia la carencia en la clasificación de las notas y expedientes. Esta situación genera dificultades en la comunicación, recepción inmediata de notas y circulación de la información de distinta índole.

La población afectada por esta problemática son los docentes, alumnos, público en general, no docentes que se acercan a la mesa de entrada de la facultad de Ingeniería de la UNLPam.

La resolución de esta situación, en cuanto a lo organizacional implicaría, por un lado, redefinir los roles del personal no docente en el sector de la mesa de entrada. Por otro lado, con respecto al presupuesto, no se necesitaría modificarlo, sino solo optimizar los recursos humanos existentes, lo que sería factible de realizar por medio de capacitación.

Lo anterior redundará en un efectivo seguimiento de las notas, logrando así una mejor organización del funcionamiento de la Mesa de Entrada, optimizando el sistema para la toda la comunidad universitaria y público en general que se acerque a la Facultad de Ingeniería.

Es importante satisfacer la necesidad detectada para agilizar el seguimiento de la información que llega la Mesa de Entrada.

De este modo, el desarrollo y la implementación de un protocolo de Mesa de Entrada implicaría un beneficio a la Facultad de Ingeniería, ya que se estaría dando respuesta a debilidades expresadas en el Plan Estratégico y Plan de Desarrollo Institucional 2011- 2015, donde en la página 165, se hace referencia a la lentitud de algunos procedimientos administrativos que dificultan la gestión, y la necesidad de realizar las tareas de manera ágil y dinámica.

En la página 271 del mencionado documento, se explicita que es necesario actualizar y establecer criterios únicos, completando manuales de funciones y procedimientos. Estos instrumentos procuran lograr mayor operatividad de las áreas específicas de cada facultad.

La población que se beneficiaría por la existencia de un protocolo de mesa de entrada es el decanato y sus secretarías, el personal no docente y todas las personas involucradas en la parte de gestión.

La existencia de la aprobación de la Resolución N° 020/17 C.D da cuenta de la necesidad de un Departamento Mesa de Entrada y Despacho y el reconocimiento formal.

Capítulo 5.

Proyecto: Protocolo Mesa de Entrada:

1- Funciones:

Además de otras funciones establecidas por Resolución N° 020/17 del Consejo Directivo de la Facultad de Ingeniería, en lo que se refiere al manejo de la documentación Mesa de Entradas deberá:

- 1-a) Recibir, abrir, clasificar, registrar, encarpetar, fichar, iniciar los trámites y distribuir las presentaciones o correspondencias dirigidas a la Facultad.
- 1-b) Derivar a las distintas dependencias encargadas de su clasificación, distribución o guarda de libros, folletos y demás material impreso que reciba.
- 1-c) Atender la tarea de clasificación y distribución de expedientes y demás documentos con destino a otros organismos o dependencias.
- 1-d) Intervenir en el trámite relacionado con el desglose y agregación de actuaciones, vistas, notificaciones cuando así se disponga.
- 1-e) Archivar los expedientes y demás documentos cuando así lo disponga la autoridad competente.
- 1-f) Proporcionar información respecto al destino de los expedientes en base a ficheros habilitados al respecto.
- 1-g) Devolver la documentación que no se ajuste a la normativa vigente.

2- Tipo de documentación:

De acuerdo al proyecto de resolución presentado por Rectorado y que actualmente está en discusión en el seno del Consejo Superior se distinguen los siguientes tipos de documentación que podrán producirse en el ámbito de la Universidad Nacional de La Pampa:

- **Acta:** relato escrito de lo sucedido, tratado o acordado en una reunión.
- **Anexo:** documentación que por su volumen no puede ser incorporada a un expediente. Los anexos serán numerados y foliados en forma independiente.

- **Cédula de notificación:** escrito mediante el cual se pone en conocimiento a una persona física o jurídica, una decisión de la autoridad universitaria.
- **Dictamen:** opinión que emite un órgano de consulta, basado en las normas de las materias propias de su incumbencia. El dictamen del servicio permanente de asesoramiento jurídico, si bien no tendrá carácter vinculante, será obligatorio cuando el acto administrativo a dictarse pudiere afectar derechos subjetivos e intereses legítimos [Artículo 7º inciso d) de la Ley 19.549].
- **Disposición:** acto administrativo que contiene la decisión emanada de una autoridad administrativa no electa.
- **Expediente:** conjunto de documentos o actuaciones administrativas originados a solicitud de la parte interesada o de oficio y ordenados cronológicamente, en el que se acumulan informaciones, dictámenes y todo otro dato o antecedente relacionado con la cuestión tratada, a efectos de lograr elementos de juicio necesarios y suficientes que permitan arribar a conclusiones que sustenten la voluntad de la autoridad administrativa pertinente, mediante el acto administrativo correspondiente. El expediente puede estar constituido por más de un cuerpo.
- **Expediente principal/cabeza:** expediente del cual pueden derivarse “medias carátulas”. Cuando el expediente esté constituido por más de un cuerpo, al primero se lo denominará “expediente cabeza”.
- **Media carátula:** expediente que se inicia excepcionalmente y por la diversidad de trámites que conlleva el “expediente principal”, con el objeto de dar celeridad a un asunto determinado y breve, sin entorpecer el trámite de dicho “expediente principal”.
- **Informe:** dato u opinión fundada, que se da sobre un asunto determinado y que se dirige entre dependencias de la UNLPam.
- **Memorando:** escrito de uso interno de la UNLPam que se cursa a personal determinado, comunicándole una situación especial o exponiendo elementos de juicio referentes a un asunto en trámite.
- **Nota:** comunicación escrita que se dirige de persona a persona.
- **Oficio:** escrito mediante el cual se solicitan datos o informes a las dependencias universitarias, quedando las mismas, cualquiera sea su situación jerárquica, obligadas a prestar su colaboración permanente y recíproca.

- **Providencia:** escrito no sujeto a la emisión de opinión, que resuelve cuestiones de trámite o peticiones accidentales.
- **Resolución:** acto administrativo que contempla un caso o una situación particular y que contiene la decisión emanada de un órgano de gobierno universitario (Asamblea Universitaria, Consejo Superior, Rector/a y Consejos Directivos), ya sea en uso de atribuciones propias o de aquellas que le hubieran sido delegadas.
- **Reglamento:** todo proyecto sancionado que tenga por objeto dictar normas generales para la Universidad.
- **Declaración:** todo proyecto sancionado que tenga por objeto expresar una opinión del Consejo Superior sobre asuntos concernientes a la Universidad o vinculado a los principios que sustenten las Bases de su Estatuto.

En mi caso en particular y para el trabajo que estoy desarrollando realizaré una simplificación a esta clasificación, la que encasillaré en cuatro grandes grupos:

- **Expedientes propios:** Son trámites iniciados en la Facultad de Ingeniería y requieren para su resolución un acto administrativo.
- **Expedientes externos:** Son trámites que provienen de otros organismos o rectorado y requieren para su resolución un acto administrativo.
- **Trámites internos:** Asuntos de rutina cuyo registro sea indispensable.
- **Impresos:** Material bibliográfico, datos estadísticos, etc. que serán derivados a las respectivas dependencias para su clasificación, distribución o guarda.

3- Recepción de la documentación:

3.a) Todo tipo de documentación de carácter particular (docentes, no docentes, estudiantes, público en general, etc.), de instituciones privadas o públicas, empresas, etc. deberán ingresar a la Facultad por Mesa de Entrada [1].

3-b) Mesa de entrada verificará si corresponde la recepción de la documentación presentada [2]. Los **expedientes externos** ingresarán directamente.

3-c) Cuando la documentación no guarde el estilo o presente inconsistencias deberá proceder a su rechazo, dándole a conocer al interesado las razones de la misma [4].

3-d) Mesa de Entrada deberá dar un acuse de recibo cuando las circunstancias así lo requieran.

3-e) El particular, organismo, etc. al cual se le rechazó la presentación podrá rectificar la misma y volver a presentarla [5].

La documentación que ingrese deberá estar acompañada por una nota donde conste:

- Firma.
- Aclaración de firma.
- Tipo y N° de DNI del presentante o apoderado.
- Domicilio, número de teléfono y correo electrónico.
- Destinatario del documento.
- Vencimiento en fecha y plazo (si es necesario).
- Autenticación de fotocopias (si es necesario).
- En caso de tratarse de un **expediente externo**, deberá ingresar con el correspondiente pase.

4- Registro de la documentación:

4.a) Todo tipo de documentación (expedientes externos, trámites internos, etc.) que ingrese por Mesa de Entrada deberá ser registrada de la siguiente manera:

1- Se registra el ingreso (*) con la siguiente información [6]:

- Número de entrada (deberá ser correlativo).
- Fecha de ingreso.
- Remitente.
- Vencimiento (si es necesario).
- Procedencia.
- Concepto (breve descripción del contenido del documento).
- Tipo de documentación (expediente, nota, impreso, etc.).
- Destinatario.
- Asigna número de expediente en caso de ser necesario (**expediente propio**).

2- En caso de generarse un **expediente propio** [8]:

- Se folia el original de la presentación (sello y número en cada foja).

- Se coloca el sello fechador en la primera hoja del original y el número de expediente propio.
- Se coloca el sello fechador en la primera hoja del duplicado y el número de expediente propio.
- Se emite la carátula del expediente propio. La carátula deberá contener la información que consta en el registro de ingreso.
- Se desglosa la documentación. Si hay duplicado de la nota de ingreso se devuelve con el sello fechador y número de expediente propio. Se retiene el original de la nota de ingreso y de la documentación.
- Se agrega la carátula a la presentación y se forma el expediente propio. Se genera un remito de Mesa de Entrada (**Remito ME**) y su duplicado.

3- En caso de ser un trámite interno o un impreso **[9]**:

- Se desglosa la documentación. Si hay duplicado de la nota de ingreso se devuelve con el sello fechador. Se retiene el original de la nota de ingreso y de la documentación. Se genera el remito respectivo (Remito ME) y su duplicado.

4- En caso de ser un expediente originado externamente **[10]**:

- Se genera el remito respectivo (Remito ME) y su duplicado.

(* Este registro será realizado en un sistema informático diseñado a tal fin (**Sistema ME**).

5- Clasificación y distribución de la documentación:

5.a) Mesa de Entradas clasificará la documentación y la distribuirá a los respectivos destinatarios o responsables primarios. En el caso de la facultad los mismos podrán ser las secretarías (Académica, Ciencia y Técnica y Extensión Universitaria, Administrativa, del Consejo Directivo, etc.) **[11]**.

5.b) El destinatario o responsable primario recibirá la documentación y el remito y verificará si la temática es compatible con sus funciones y si el remito coincide con la documentación recibida **[12]**.

5.c) Aceptación de la documentación: En este caso el destinatario o responsable primario colocará nombre, fecha y hora de recepción en el original del remito, lo firmará y devolverá a Mesa de Entradas. Retendrá el duplicado del remito y el original de la documentación [13].

5.d) En caso de aceptación de la documentación Mesa de Entradas archivará el original del remito en una carpeta destinada a tal fin (“**Remitos Emitidos**”) [14].

5.e) Rechazo de la documentación: En este caso el destinatario o responsable primario colocará sobre el original del remito la palabra rechazado y las causales del rechazo. Además colocará nombre, fecha y hora de recepción y rechazo en el original del remito, lo firmará y devolverá a Mesa de Entradas junto con el original de la documentación. Retendrá el duplicado del remito rechazado [15].

5.f) Mesa de entradas toma conocimiento del documento/expediente rechazado y verificará cual es la causa del rechazo [16].

5.g) Si la causa del rechazo es un error en la confección del remito se procederá de la siguiente manera [17]:

- Se prepara un nuevo remito.
- Se registra en el sistema.
- Se siguen los pasos consignados en el punto 5.a) (Operación [11]).
- El remito rechazado es archivado en la carpeta de “Remitos Emitidos” [18].

5.h) Si la causa del rechazo es un error en la confección de la carátula del expediente (**expediente propio**) por error en el responsable primario o destinatario, se procederá de la siguiente manera [19]:

- Se separa la carátula del expediente propio.
- Se registra el nuevo destinatario en el sistema de mesa de entrada.
- Se prepara una nueva carátula que se adjunta al expediente y un nuevo remito.
- Se siguen los pasos consignados en el punto 5.a) (Operación [11]).
- La carátula errónea y el remito rechazado se abrochan y son archivado en la carpeta de “Remitos Emitidos” [20].

6- Foliación de los expedientes:

6.a) Todas las actuaciones deberán foliarse a tinta, por orden correlativo, utilizándose sello foliador. La dependencia que remita una actuación deberá realizar esta operación, la que será controlada por la dependencia receptora. Esta última no deberá recibir el mismo si la última hoja no está foliada.

7- Agregados al expediente original y desglose:

7.a) Cuando a un expediente original deba agregarse a otro, pasará a ser parte del mismo y se continuará con la foliatura del primero. Se deberán conservar las carátulas de los expedientes agregados, las que también serán foliadas.

7.b) Cuando se proceda a desglosar documentación de un expediente, la autoridad que lo realice deberá emitir una providencia, dejando constancia del motivo, número de fojas que se desglosan y la metodología a seguir.

8- Control de trámites (referido a los expedientes):

8.a) Mesa de Entradas, una vez registrado el ingreso y girado los expedientes (propios o externos), mantendrá actualizado el movimiento de los mismos en “**Fichas de trámites**” confeccionadas a tal fin sobre la base de remitos (**Remito Derivación**) que las dependencias deberán hacerlas conocer. La información será volcada al **sistema informático**.

8.b) A fin de agilizar expedientes, cuando las dependencias internas reciban expedientes en los que no les corresponda intervenir, los remitirán directamente a la dependencia que compete, dando cuenta a Mesa de Entradas para que registre en nuevo destino.

8.c) El destinatario primario recibirá la documentación y resolverá **[21]**. En caso de tratarse de un trámite interno o un impreso se encargará de comunicar la resolución del mismo (si es necesario) y archivará **[25]**. Respecto a los expedientes (propios o externos) puede ocurrir que finalice el trámite o lo deba girar a un destinatario secundario.

8.d) Si el trámite de un expediente propio finaliza y es generado el acto administrativo correspondiente:

- Se realiza la notificación respectiva y se envía la misma a Mesa de Entradas para efectivizarla [24].

8.e) Si el trámite de un expediente externo finaliza y es generado el acto administrativo correspondiente:

- Se envía a Mesa de Entradas para que lo devuelva al organismo que giró el mismo a la facultad [24].

8.f) Si el trámite de un expediente propio o externo es necesario girarlo a un destinatario secundario:

- Se genera un remito (**Remito Derivación**) y se envía Mesa de Entradas para que registre el nuevo destinatario [24].

- Se gira el expediente (propio o externo) al nuevo destinatario [23].

8.g) El destinatario secundario recibirá la documentación y resolverá [26]. Respecto a los expedientes (propios o externos) puede ocurrir que finalice el trámite o lo deba girar a un destinatario terciario.

8.h) Si el trámite de un expediente propio o externo finaliza y es generado el acto administrativo correspondiente:

- Se devuelve al destinatario primario para que finalice el trámite [28]. Se vuelve a operación [21].

- Se genera un remito (**Remito Derivación**) y se envía Mesa de Entradas para que registre el nuevo destinatario [29].

8.i) Si el trámite de un expediente propio o externo es necesario girarlo a un destinatario terciario:

- Se genera un remito (**Remito Derivación**) y se envía Mesa de Entradas para que registre el nuevo destinatario [29].

- Se gira el expediente (propio o externo) al nuevo destinatario. Se vuelve a operación [23].

9- Comunicaciones, informes, vistas y notificaciones:

9.a) Mesa de Entradas se encargará de realizar las comunicaciones emanadas de las secretarías correspondientes ya seas a docentes, no docentes, estudiantes, etc.

9.b) Los informes sobre el estado de los asuntos en trámite deberán limitarse a la indicación de la dependencia donde se hallen radicados. En ningún caso debe darse conocimiento o noticias sobre el contenido de las actuaciones, salvo orden escrita de autoridad competente.

9.c) Solo podrán tomar vista de las actuaciones los interesados o apoderados. Deberán contar con la aprobación de la autoridad competente quien deberá decidir sobre la limitación de la misma y la dependencia encargada de cumplirla.

9.d) Las notificaciones podrán ser:

- Personales, en cuyo caso los interesados o apoderados deberán tomar conocimiento de la misma por escrito dejando constancia del hecho.
- Por carta certificada con aviso de retorno, remitiendo el interesado copia de la resolución haciendo saber que se ha notificado.
- Los requerimientos sobre informes, suministro de datos, etc. se harán efectivos directamente por la dependencia interna o por Mesa de Entradas.

9.e) Mesa de Entradas recibirá de los destinatarios (primarios, secundarios, terciarios, etc.) distintos tipos de documentación [30].

- Los remitos derivación de los distintos giros de los expedientes (propios o externos) se archivarán en la “Ficha de Trámites” y se registrarán en el Sistema de Mesa de Entrada (Sistema ME”) [31].
- Los expedientes externos finalizados son devueltos a los organismos externos respectivos y se registrarán en el Sistema de Mesa de Entrada (Sistema ME”) [32].
- Las notificaciones de los expedientes internos finalizados se harán por duplicado, entregando una de ellas al particular, organismo, etc. Y la otra será devuelta al destinatario primario para su archivo [33].

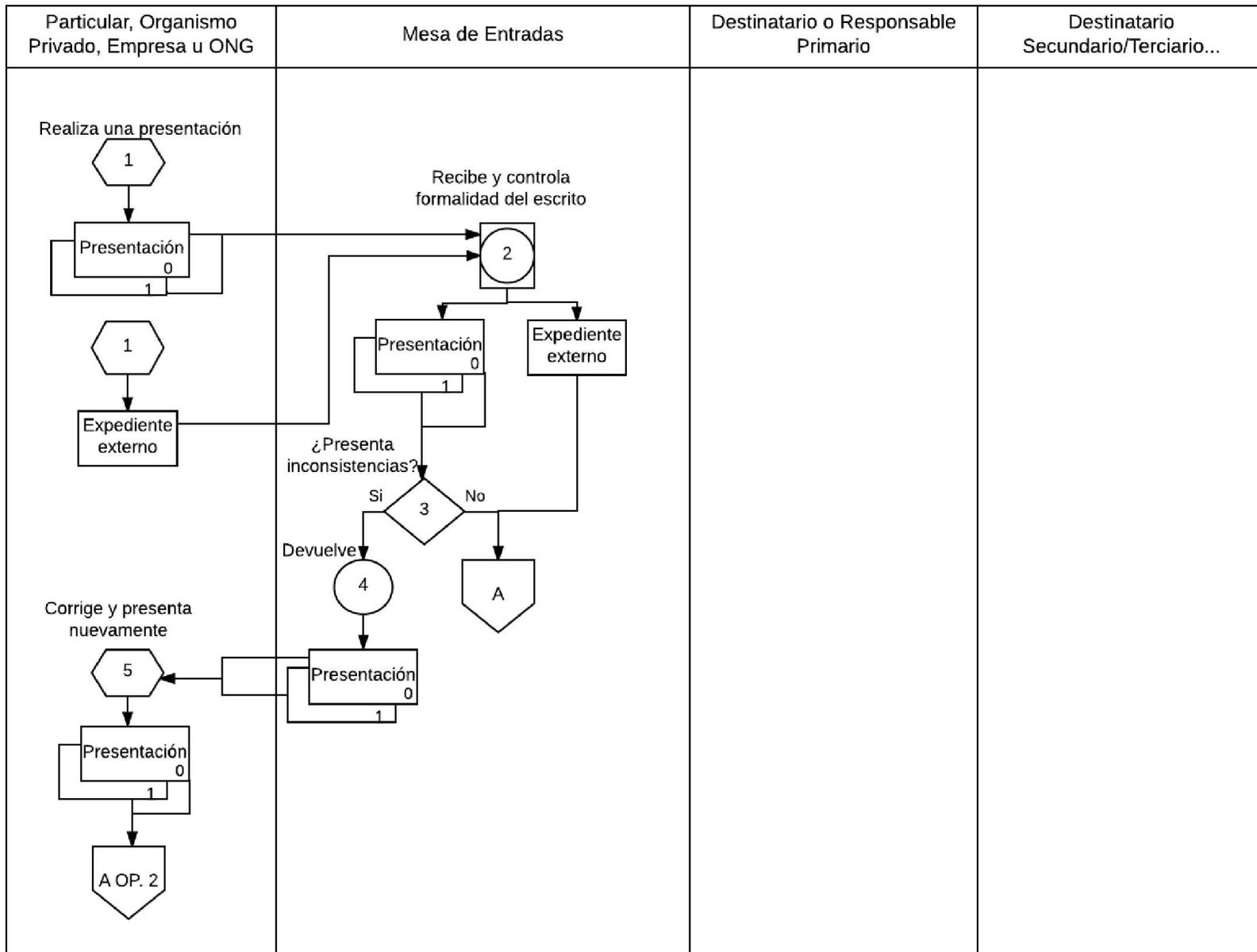
10- Archivo:

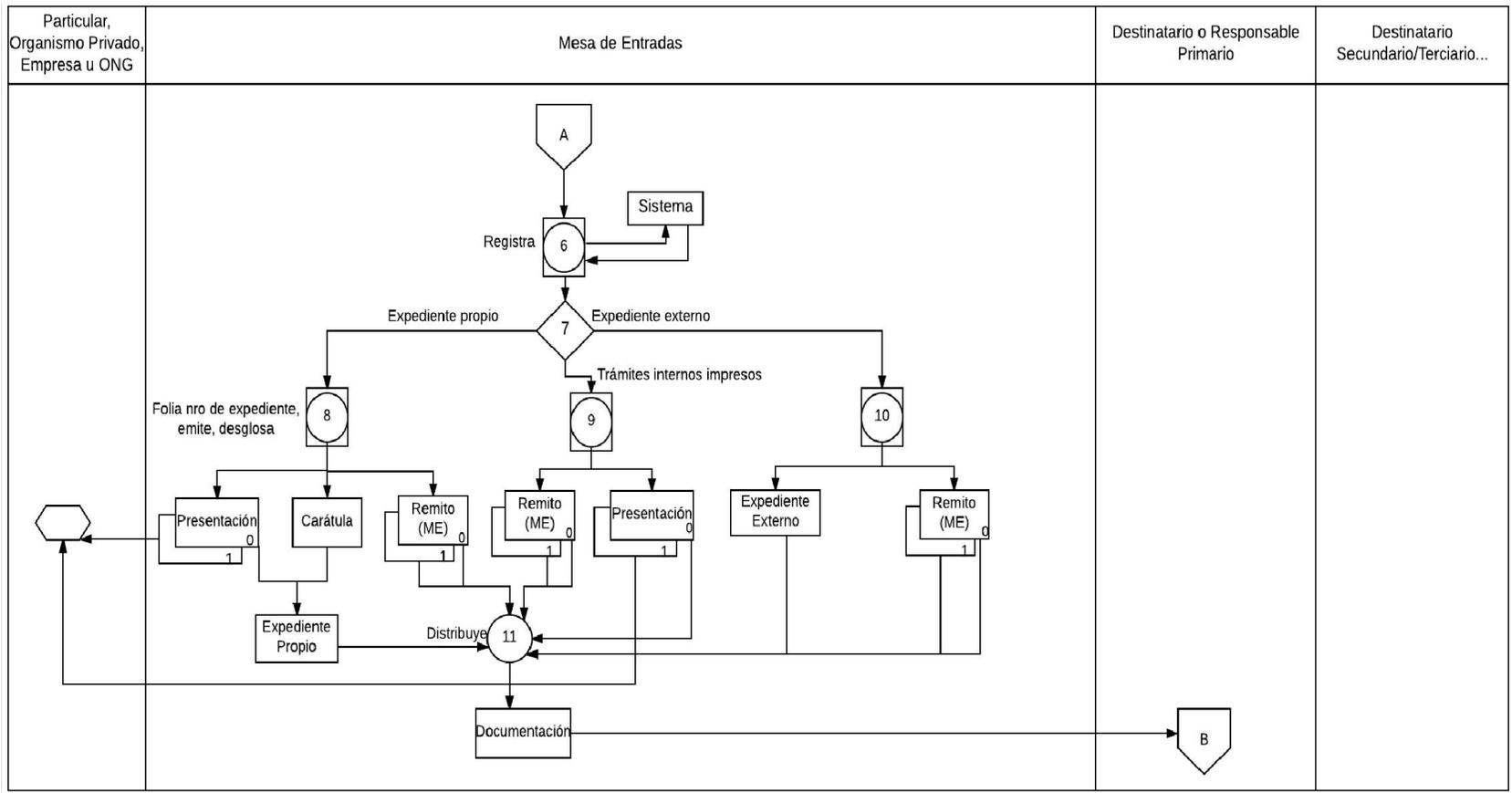
10.a) El destinatario primario recibirá la notificación del acto administrativo realizada por Mesa de Entrada y se encargará de su archivo [34].

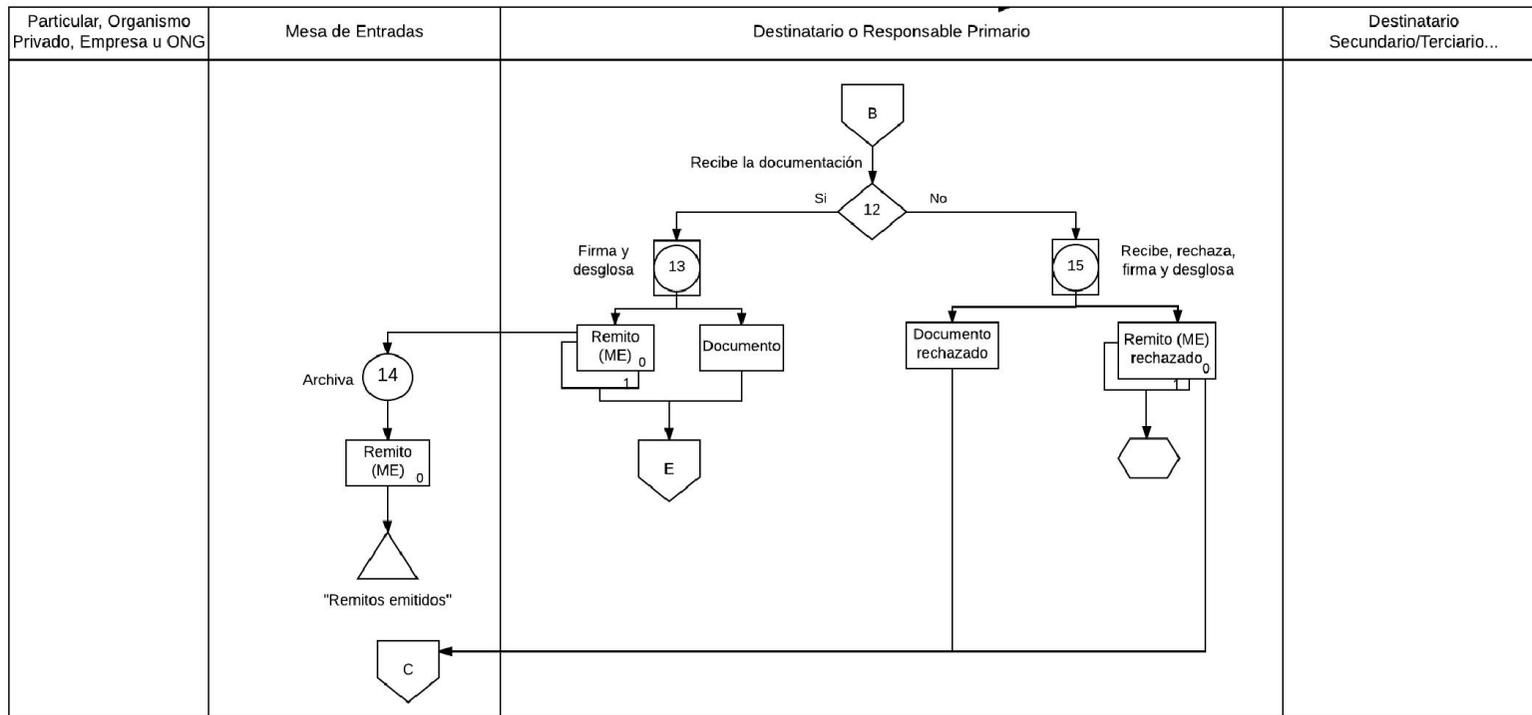
- Incorporará la notificación al expediente y definirá el lugar de archivo [35].
- Generará el remito de “**Archivo de Expediente**” y lo enviará a Mesa de Entrada [36].

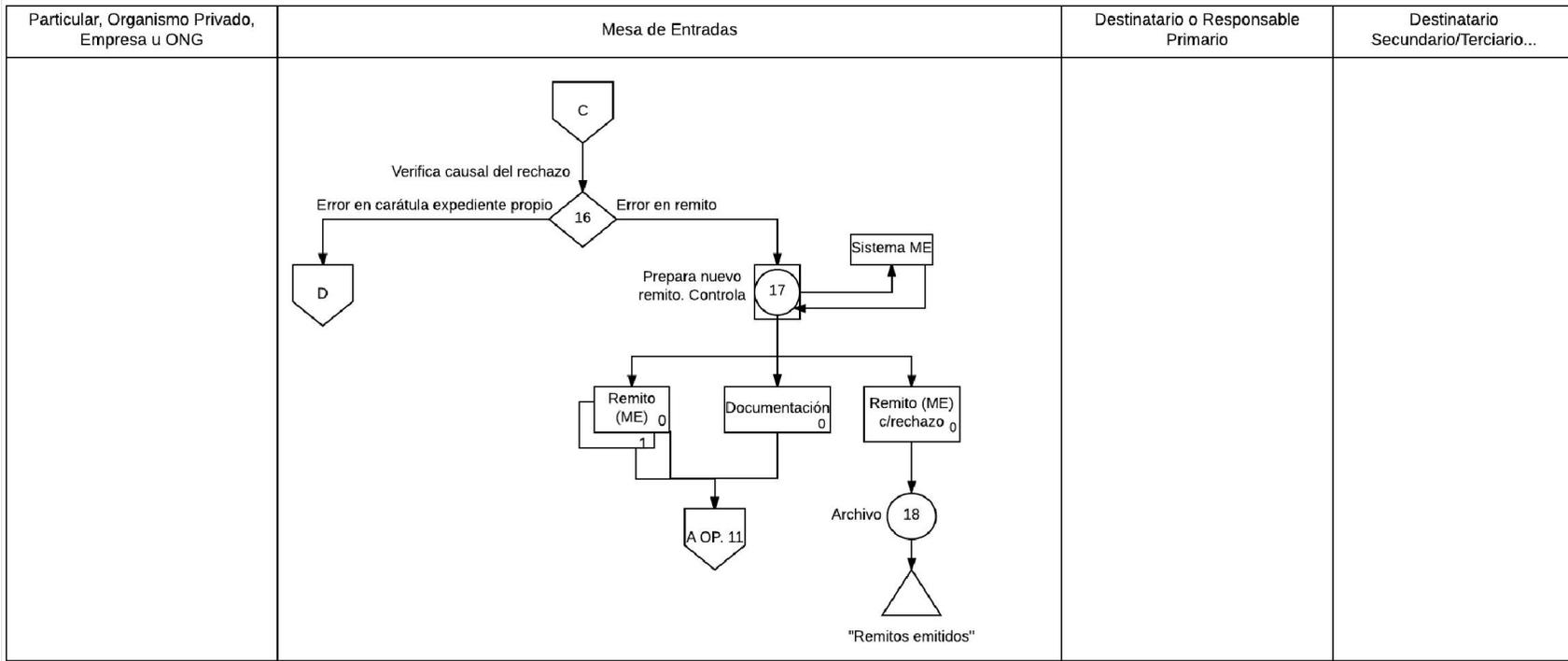
10.b) Mesa de Entrada guardará el remito “Archivo de Expediente” en una carpeta destinada a tal fin (“**Lugar de Archivo**”) y lo registrará en el Sistema de Mesa de Entrada (Sistema ME”) [37].

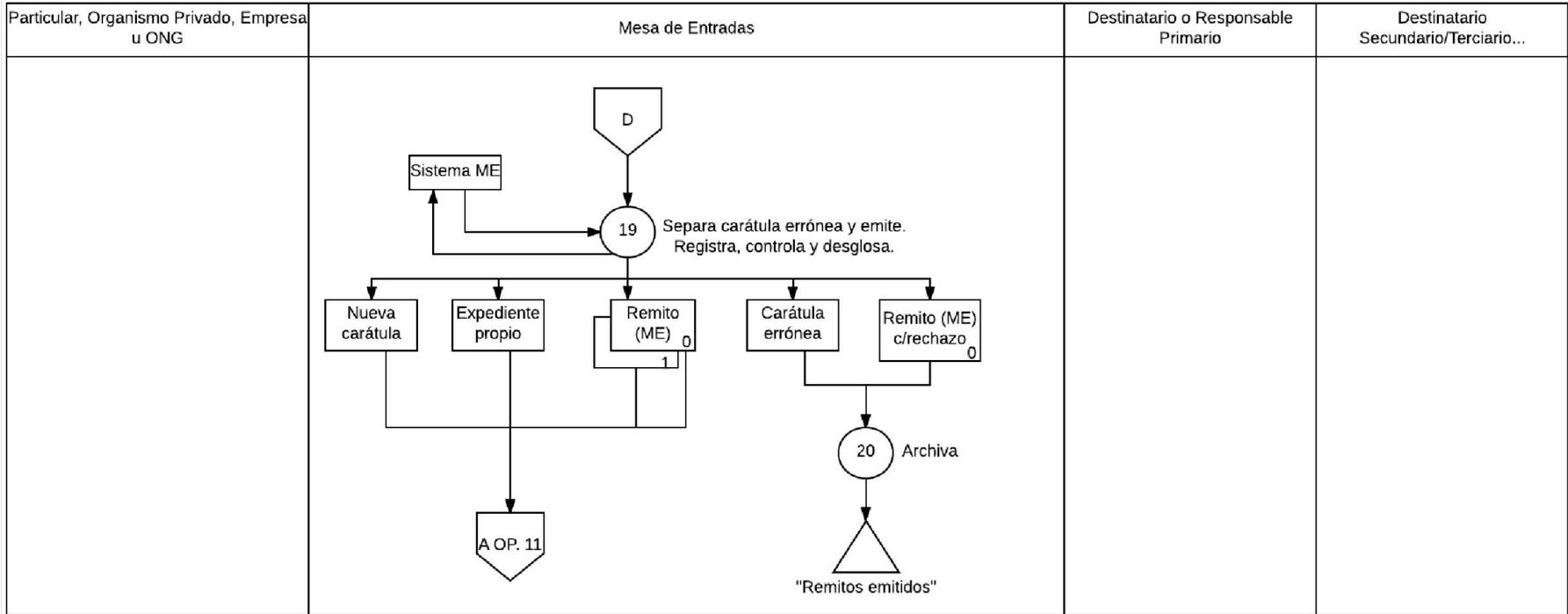
A continuación se muestra el cursograma de la Mesa de Entrada:

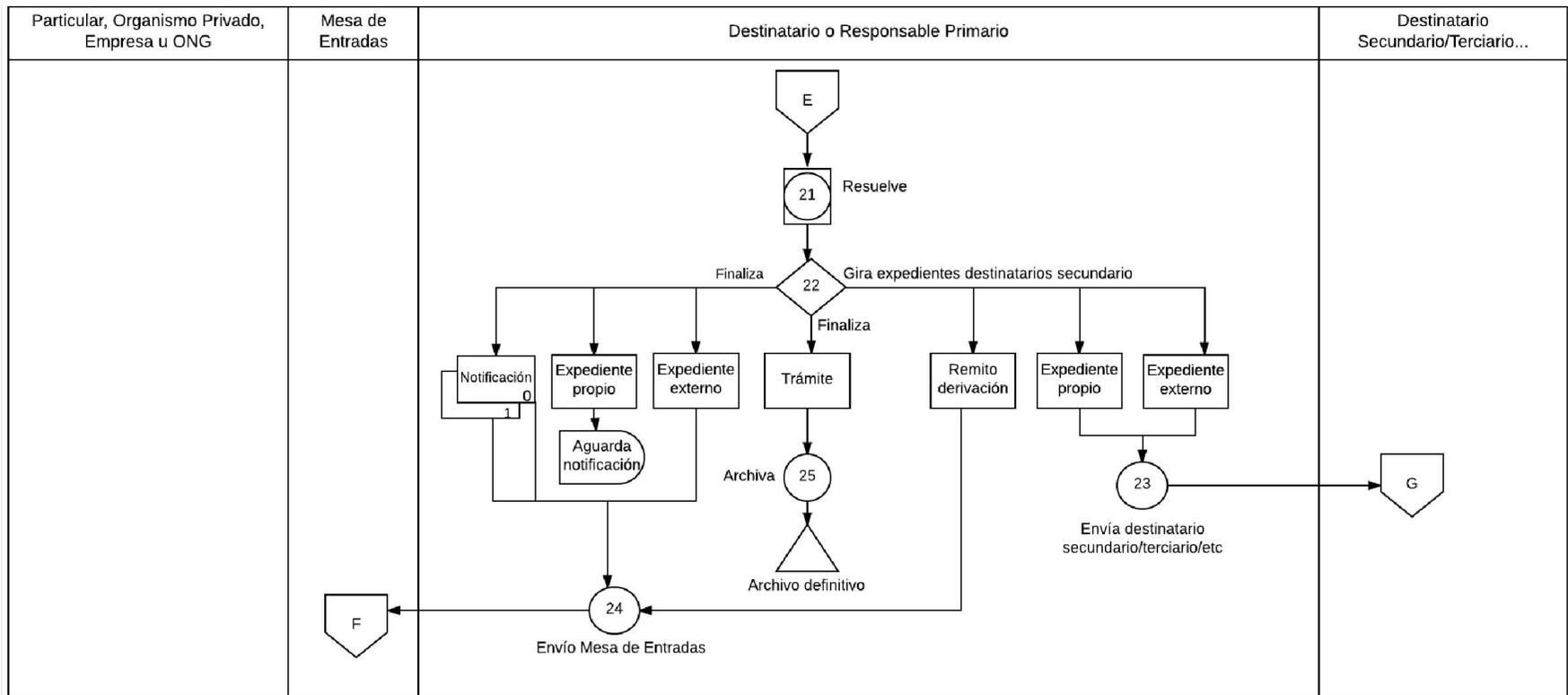


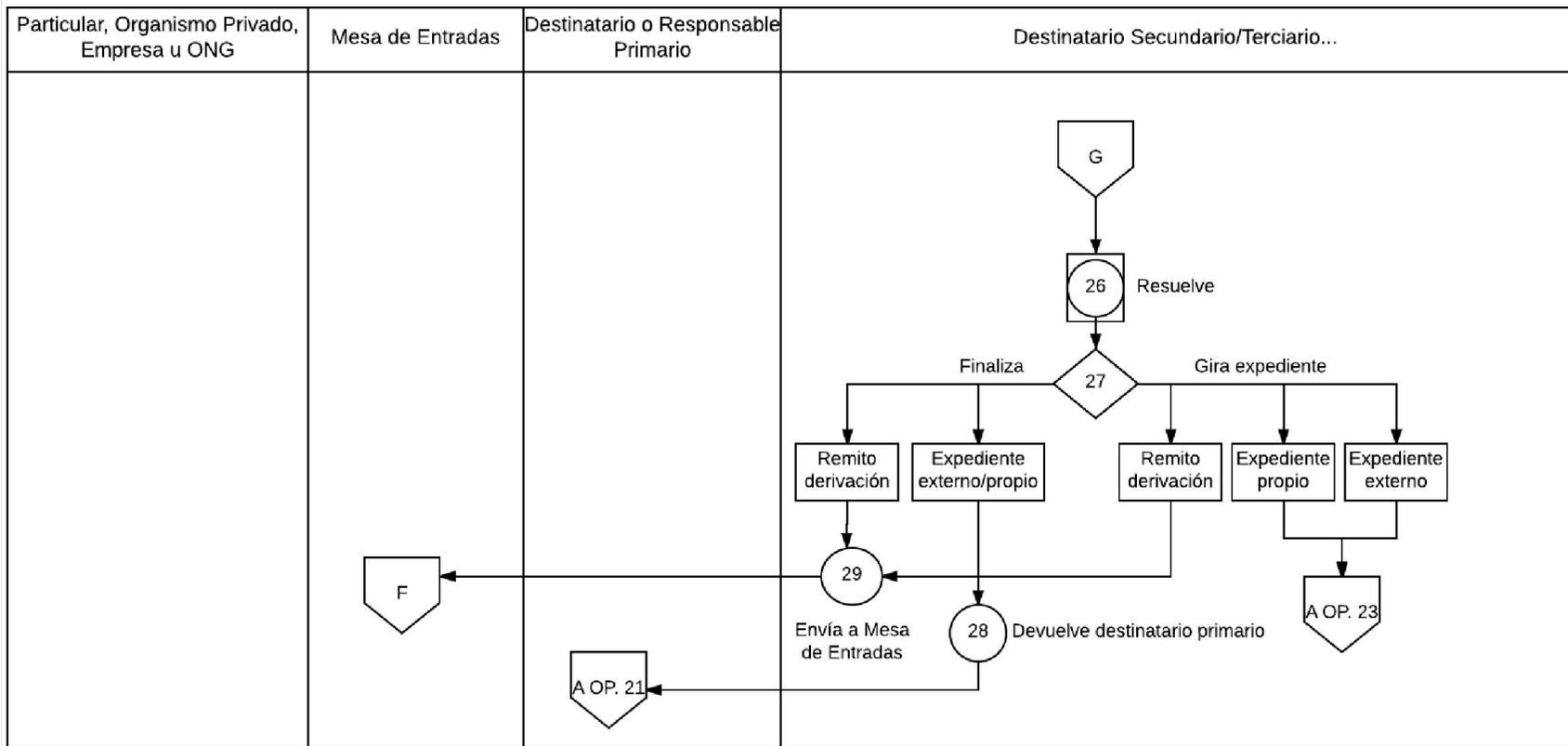


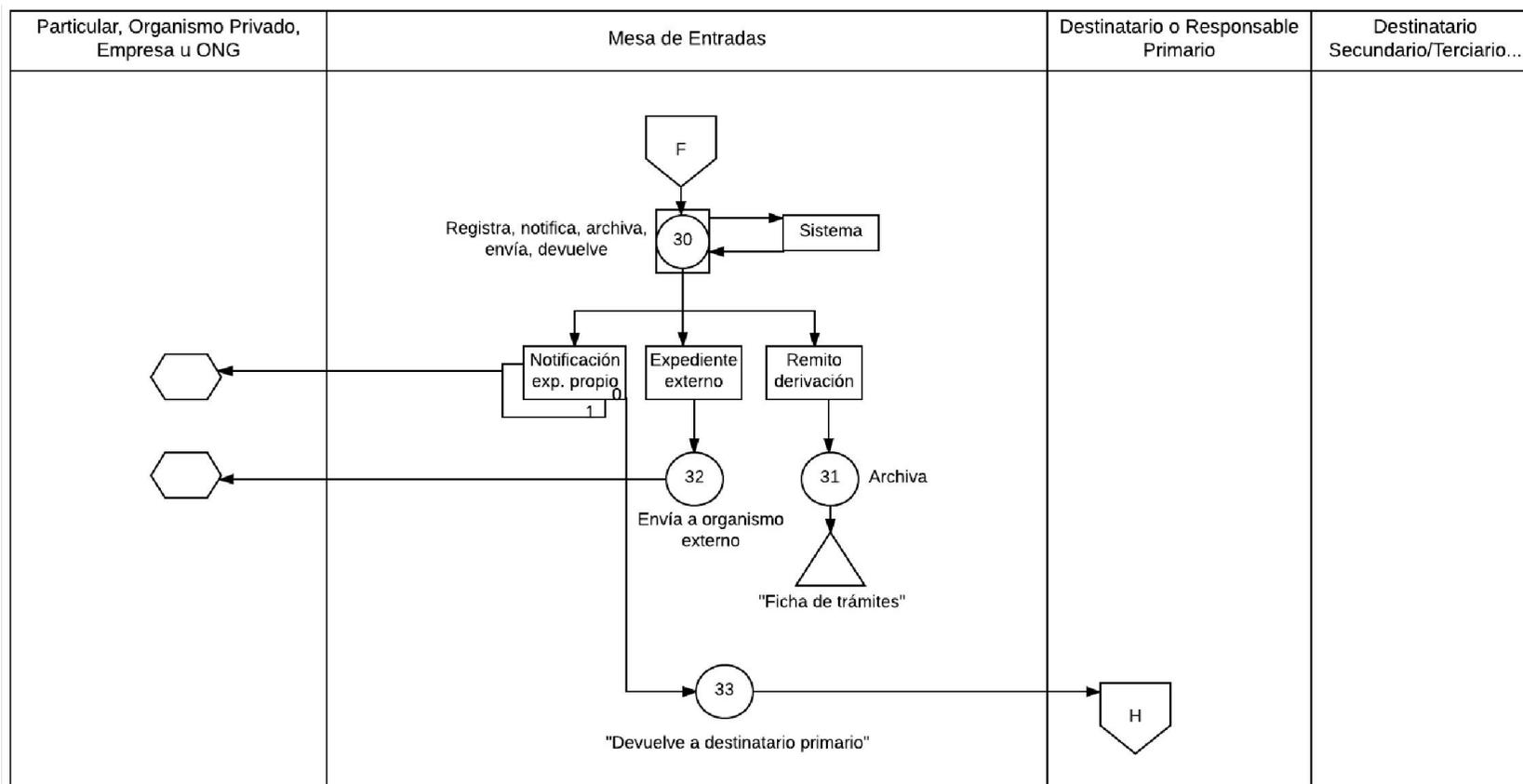


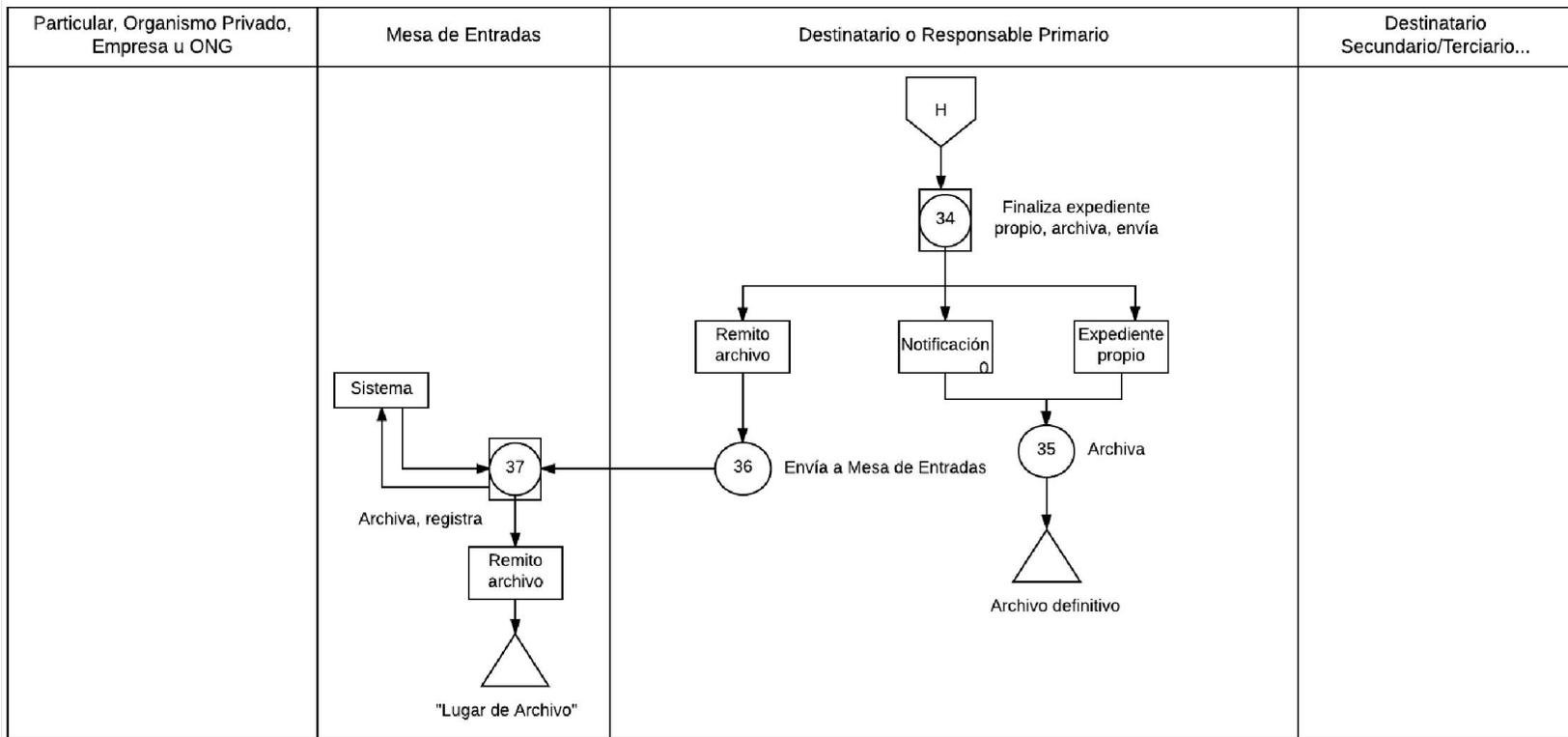












La viabilidad del presente proyecto estaría dada, por un lado, por los recursos disponibles, ya que no se necesita financiamiento extra, sino que es factible de realizarse con los recursos humanos y financieros existentes. Por otro lado, por las características de la dinámica organizacional, es factible optimizar el funcionamiento del circuito informal.

ACTIVIDADES: Para la puesta en marcha del Protocolo de Mesa de Entrada es necesario:

1. Elevar el Protocolo al Consejo Directivo para su aprobación.
2. Capacitar al personal.
3. Desarrollar una prueba piloto durante dos meses.
4. Realizar la evaluación correspondiente (un mes).
5. Elaborar el informe final (un mes) y elevarlo a las autoridades de la Facultad de Ingeniería y al Consejo Directivo.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Meses					
	1	2	3	4	5	6
Elevar el Protocolo al Consejo Directivo para su aprobación	*					
Capacitar al personal		*				
Desarrollar la prueba piloto			*	*		
Evaluación					*	
Informe final						*

Luego de la implementación del Protocolo de Mesa de Entrada durante dos meses se realizará una encuesta semiestructurada para conocer el grado de satisfacción del las distintas dependencias de la Facultad de Ingeniería. Se entregará a todo el personal No docente de las secretarías y a las autoridades de la Facultad de Ingeniería.

Al tabular la información recabada de las encuestas se elaborará un informe final a las autoridades de la Facultad de Ingeniería y al Consejo Directivo.

Encuesta al Personal No docente

1. ¿Considera que el protocolo de Mesa de Entrada favorece la circulación de información dentro de esta Facultad? SI/NO. Por qué?
2. ¿Se ha encontrado con dificultad, obstáculo en lo referente a la circulación de la información referida a su dependencia / secretaría?

Explicite la dependencia/ secretaría a la que pertenece.

Detalle las dificultades.

3. ¿Tiene sugerencias para mejorar y optimizar la circulación de información que plantea el protocolo? SI/NO. Explique.

Encuesta a Profesores

En estos dos últimos meses:

1. ¿Considera que la circulación de la información se ha agilizado?
2. ¿Le llega información a tiempo? (con respecto a invitaciones, eventos, información de la universidad y la facultad, tramite administrativos relacionados a los estudiantes, otros)
3. Sugerencias:.....

Encuesta a Autoridades

1. ¿Considera que la puesta en marcha del protocolo es un aporte para esta Facultad? SI / NO. Por qué?
2. ¿Considera que el protocolo de Mesa de Entrada favorece la circulación de información dentro de esta Facultad? SI/NO. Por qué?
3. ¿Se ha encontrado con dificultad, obstáculo en lo referente a la circulación de la información referida a su dependencia/secretaría?
4. Sugerencias:.....

Capítulo 6.

Conclusiones

En el Plan Estratégico y Plan de Desarrollo Institucional 2011- 2015 (pág. 165), se hace referencia a la lentitud de algunos procedimientos administrativos que dificultan la gestión, y la necesidad de realizar las tareas de manera ágil y dinámica. Por otro lado, tal como expreso en la primer parte del trabajo, en la página 271 del mencionado documento se explicita que es necesario actualizar y establecer criterios únicos, completando manuales de funciones y procedimientos. Estos instrumentos procuran lograr mayor operatividad de las áreas específicas de cada facultad.

El planteo de este Proyecto de intervención partió de identificar un problema reconocido en la Facultad de Ingeniería, es por ello que es importante satisfacer la necesidad detectada para agilizar el seguimiento de la información que llega a la Mesa de Entrada.

De este modo, el desarrollo y la implementación de un protocolo de Mesa de Entrada implicaría un gran beneficio a la Facultad de Ingeniería porque tanto el decanato y sus secretarías, el personal no docente y todas las personas involucradas en la gestión reemplazarían una modalidad informal de circulación de la información por otro basado en la formalidad. Sabemos que los cambios pueden tener lugar despacio, lo importante es que tengan lugar.

Entiendo que la facultad es una organización burocrática, sin embargo es posible agilizar los tiempos y circulación de la información dentro del protocolo reconocido formalmente.

Para cerrar quiero retomar lo que expresa el plan de estudios de la Tecnicatura en Gestión Universitaria ya que el trayecto recorrido como estudiante me permitió el logro de sus objetivos: “ la comprensión de la institución universitaria y la introducción del planeamiento como tarea cotidiana a fin de garantizar una perspectiva organizacional y de gestión administrativa que tienda a que las actividades específicas de cada sector tengan como fin primordial el cumplimiento de los objetivos institucionales.” (Plan de Estudios carrera Tecnicatura en Gestión Universitaria, Res. 367/2013 C.S.) De aquí que en la búsqueda de estos objetivos planteo el proyecto desde un marco de conocimientos más amplio y complejo. Éste me permitió pensar y proyectar el mejoramiento de la administración en la búsqueda de mayor eficiencia, donde el logro último redundará en el funcionamiento de la Facultad en que me desempeño.

Bibliografía

- **BELTRÁN, Miguel** (1988). La legitimidad en las organizaciones. En: REIS, Revista Española de Investigaciones Sociológicas, Núm. 43: (pp. 125 – 155).
- **COLLADO Patricia A. y ONOFRIO, Sergio** (2012): Los tres modos de organizar el trabajo, mimeo, UNCuyo.
- **D'ATRI Andrea y PEDELABORDE Paula** (2016) – Curso **Comunicación Efectiva para el Fortalecimiento Institucional. UNLPam.**
- **KOONTZ, H.** (2004). Administración, una perspectiva Global. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana. (pp 217-222).
- **LÓPEZ SEGRERA** (2013). Estudio comparado de los procesos de acreditación a nivel mundial y regional: la visión de GUNI.
- **MAYNTZ, Renate** (1980) Sociología de las Organizaciones. Edic. Alianza Universidad; 3ra. Edic., España. Cap.1 y 2.
- **NEFFA, Julio Cesar** (1988): El Fordismo. En: Neffa, Julio C., Los paradigmas productivos Taylorista y Fondista y su crisis. Una contribución a su estudio desde la Teoría de la Regulación. Buenos Aires: Lumen, Asociación Trabajo y Sociedad, Piette - CONICET. (pp. 103-135).
- **SAUTU, Ruth.** *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación* (Pp. 37 a 94). la ed. - Buenos Aires: Lumiere, 2005. 180p. 22x16cm. ISBN 950 9603 - 57 - 01.Sociología.1.TítuloCDD301
- **Weil, Pascale** (1992): La Comunicación Global. Comunicación Institucional y de Gestión, Barcelona. Paidós.

Sitios WEB de Consulta

- Información Legislativa y Documental recuperado de www.infoleg.gob.ar
- Información del Ministerio de Trabajo de la Nación recuperado de www.ministeriodetrabajo.gov
- Consulta de ComDoc recuperada de www.siu.edu.ar
- www.lucidchart.com; herramienta utilizada para los cursogramas, sugerida por la cátedra Estructura, organización y control interno.