
Universidad de Buenos Aires



Licenciatura en Gestión Universitaria

Trabajo de Integración Final

Docentes:

Bresler Alejandro

Herrera Pablo Matías

Soto Raquel

Tesoriero Mara

Proyecto de Intervención para la Gestión Universitaria

Alumno

Apellido y nombre: Zappala Facundo

DNI: 34390956

Tutor:

Apellido y nombre: Weisman Facundo

Cargo: Profesor de Procedimientos Administrativos

Año 2021

Trabajo de Integración Final - Licenciatura en Gestión Universitaria

Equipo docente: Alejandro Bresler - Pablo Herrera - Raquel Soto - Mara Tesoriero
2er cuatrimestre 2021

Proyecto de intervención universitaria

Datos de la estudiante o el estudiante, según corresponda

DNI: 34.390.956

Apellido y nombre: Zappala Facundo

E-Mail: zappalafacundo@gmail.com

Datos de la tutora o el tutor, según corresponda

Apellido y nombre: Weisman Facundo Javier

Cargo: Profesor Procedimientos Administrativos y Control

E-mail: Facundo.weisman@gmail.com

Título del trabajo "Mejora del actual sistema de ingreso al Colegio Nacional de Buenos Aires"

Fundamentos de la evaluación (no más de 200 palabras)

El proyecto de intervención universitaria del alumno Zappala Facundo con DNI: 34.390.956, propone brindar una solución aplicada en el ámbito del Colegio Nacional de la Universidad de Buenos Aires, a fin de resolver un problema de seguridad y comunicación en la institución mencionada.

El estudiante demostró conocimientos abocados sobre las áreas que focaliza su trabajo, brindando una solución segura y confiable, creando normas precisas, mejorando la comunicación entre el personal y agregando tecnología al proceso.

En lo que refiere a los aspectos formales y de contenido en relación a la problemática elegida, destaco la estructuración lógica, y la claridad de la redacción.

Su enfoque metodológico y conceptual es correcto y la factibilidad del proyecto adecuada.

Acompañar al alumno durante el recorrido de elaboración de este proyecto, ha resultado de gran gusto, por gran compromiso que ha demostrado durante el desarrollo de su trabajo, su receptividad al tener en cuenta las recomendaciones realizadas por los profesores a cargo del desarrollo del curso, como así también las realizadas por el tutor.



Facundo Javier Weisman

Nota final (número y letra):

(La nota final debe estar entre 7 y 10 puntos para la aprobación del Seminario)

8 (Ocho)

1) “Mejora del actual sistema de ingreso al Colegio Nacional de Buenos Aires”

Es necesario modernizar el sistema actual de ingreso y egreso para brindar mayor seguridad y para incorporar tecnologías acordes a los tiempos actuales.

2) Planteo del problema

El Colegio Nacional de Buenos Aires es una institución pre-universitaria pública dependiente de la Universidad de Buenos Aires, tiene 158 años de antigüedad y está ubicado en la Manzana de las Luces, situada en el centro de la Ciudad. El colegio cuenta con tres turnos, mañana, tarde y vespertino, cada uno con 500 estudiantes aproximadamente, además del personal Docente y No Docente, en la institución se realizan clases de extensión como tango, música, ajedrez, etc. En cada turno el número de personas es mayor a 650. Si no se realiza un registro efectivo del ingreso, no se puede controlar quien entra o sale del establecimiento, lo que aumenta el grado de inseguridad dentro del Colegio. Se han registrado quejas de estudiantes y de trabajadores por la falta de objetos personales, además del ingreso de personas ajenas a la institución que ocasionan riesgos a la seguridad de todos, por ejemplo, el ingreso de estudiantes de otras instituciones a cometer actos de vandalismo o agredir a estudiantes del Colegio. Para evitar estas situaciones o posibles agresiones, se debe registrar a las personas cuando ingresan y saber a dónde se dirigen. Además, si se da aviso a la oficina que se está visitando se puede tener un control efectivo sobre el destino de los visitantes.

El establecimiento no cuenta con ninguna medida de seguridad ya sean cámaras de vigilancia ni personal idóneo, lo que aumenta los riesgos de posibles situaciones de inseguridad para todos los miembros de la comunidad educativa, en especial a los estudiantes que en su gran mayoría son menores de edad. El turno más vulnerable es el vespertino ya que es donde se registran la mayor cantidad de incidentes, relacionados con hurtos, amenazas, agresiones, etc.

El problema a resolver es la ineficiencia en el control de la entrada y la salida del Colegio Nacional de Buenos Aires. Algunas de sus causas son:

-Un sistema de registros obsoleto en el cual se deja asentado en un libro de actas el horario de ingreso, nombre y apellido, firma, hacia donde se dirige y cuál es el horario de egreso del establecimiento. No existe ninguna medida de verificación de identidad, no se solicita ninguna documentación, y además los registros pueden ser modificados o se pueden extraviar.

-La falta de una normativa y un procedimiento que determine como debe ser el acceso al edificio. Lo que dificulta el trabajo del personal de la portería, ya que no existen protocolos vigentes, por lo que se ven obligados a resolver las situaciones diarias basándose en su criterio. No hay una estandarización del proceso de ingreso y egreso.

-Una comunicación deficiente entre el sector de portería y las oficinas de atención al público. Lo que genera un trabajo descoordinado, demoras innecesarias y aumento del nivel de inseguridad ya que una vez que las personas ingresan no se verifican que estas se dirijan efectivamente al lugar que anunciaron.

Estos problemas generan aumento de la inseguridad tanto de los estudiantes como de los docentes y el personal no docente, ya que no se puede llevar a cabo un control óptimo sobre las personas que ingresan o egresan del Colegio. Se produce una pérdida de tiempo, por la repetición de tareas, por las interrupciones y por la falta de comunicación que existe entre el sector de la portería y las demás áreas.

La función de la portería es registrar a los visitantes, docentes o estudiantes que ingresan fuera de su horario habitual. También se reciben sobres o documentos para distintas oficinas del Colegio.

Las fallas actuales en la comunicación ocasionan demoras e inconvenientes muchas veces evitables con un llamado telefónico o un mensaje. Que el acceso principal del Colegio este comunicado con todas las áreas y departamentos es fundamental para realizar un trabajo en conjunto más efectivo, por ejemplo, mejorara la recepción de los pedidos, se agilizarán los tiempos de espera de los visitantes y se impedirá interrupciones en oficinas equivocadas mejorando la atención al público.

Pregunta: ¿Cuáles son los factores que condicionan el control del ingreso y egreso al Colegio Nacional de Buenos Aires? ¿Qué medida de seguridad representa la portería para el Colegio?

3) Objetivo general

Mejorar el sistema de registro en el ingreso y egreso de las personas dentro de la institución incorporando herramientas para brindar mayor seguridad a cada miembro de la comunidad educativa.

4) Objetivos específicos

-Implementar un sistema de registro de ingresos computarizado y ampliar la comunicación a todas las áreas, a través de un sistema digital.

-Crear un marco normativo para regular el ingreso al establecimiento. Desarrollando un manual de procedimientos para estandarizar las tareas del sector.

-Desarrollar y difundir las pautas de acción frente al ingreso, la distribución de correspondencia y la recepción de pedidos por parte de la portería. Realizando cursos de capacitación.

- Incorporar un sistema de cámaras de vigilancia que aumente el nivel de seguridad de la institución.

5) Hipótesis de Investigación

Incorporar tecnologías de la información y la comunicación al sector de la portería permitirá que se realice un trabajo más eficiente. Estandarizar el procedimiento de las tareas a través de un manual e implementar una comunicación eficaz entre las áreas pertinentes, optimizará el trabajo del sector y le brindará a la institución una medida de control más segura. Ya que un sistema digital no solo ayudará al registro de los ingresos y egresos, sino a notificar a las oficinas de los correos recibidos, mejorando el trabajo en conjunto con las distintas áreas de la institución.

Dar a conocer la norma que regule el ingreso al establecimiento, buscará mejorar la seguridad del mismo y facilitar el trabajo de los porteros, tratando de impedir que se generen discusiones o irrupciones en la puerta del Colegio.

Fomentar el trabajo entre las distintas áreas del Colegio, aumentará la colaboración y mejorará el funcionamiento de los sectores que se dediquen a atender al público. Además de optimizar la comunicación de toda la institución, facilitará que el trabajo se realice de forma sistémica integrando a todas las áreas necesarias.

Incorporar un sistema de vigilancia, a través de cámaras en los accesos, aumentará el nivel de seguridad en el establecimiento, mejorará el ambiente laboral dándole más tranquilidad a todos los actores de la comunidad educativa que trabajan, estudian o concurren a la institución. Implantar un sistema de ingreso más controlado reducirá los factores de riesgo de sufrir hurtos, robos, vandalismo, acoso o cualquier otro acto de inseguridad dentro del edificio.

Los actores involucrados dentro del proyecto son los estudiantes, sus familias, el personal docente y no docente, y aquellas personas que quieran utilizar las instalaciones del Colegio con su debido permiso. Se espera que la comunidad educativa este de acuerdo con la implementación del proyecto ya que mejorará la seguridad dentro del establecimiento y para aquellas personas que no desean informar sus datos o que estén en desacuerdo con la normativa, es fundamental informar de forma correcta la finalidad del proyecto, el cual no se propone restringir el ingreso sino asegurar un estándar de seguridad.

Palabras claves: *Seguridad, Portería, Comunidad Educativa y Tecnología.*

6) Estado actual de los conocimientos

La importancia de la seguridad en las instituciones educativas es un factor clave para la planificación de políticas en la actualidad. Las escuelas deben disponer de ambientes físicos educativamente habitables, que reúnan las condiciones mínimas de bienestar, confort, salud y seguridad, para que, tanto los docentes como los alumnos, puedan llevar a cabo procesos eficaces de enseñanza-aprendizaje. La calidad educativa no se reduce solo a la medición del logro alcanzado por los alumnos en las pruebas de

aprendizaje, también tiene que ver con qué tan propicios son los espacios escolares para generar una adecuada habitabilidad educativa.

Según la *“Planificación y gestión de la infraestructura escolar de la provincia de Buenos Aires”* (Sanguinetti & Sili, 2019), el término seguro es un adjetivo, que entiende a todo aquello que se encuentra libre y exento de todo peligro, daño y riesgo. En el ámbito escolar, el concepto “seguridad” es un término de gran relevancia con importantes consecuencias prácticas, al implicar la necesidad de garantizar y proteger la integridad física, psíquica y social de los usuarios de las instituciones educativas, principalmente de los alumnos como sujetos pasivos. Generar condiciones de confort, con amplios criterios de accesibilidad a priori y seguridad para la totalidad de la infraestructura escolar.

Inicialmente, la seguridad escolar estaba centrada en los aspectos físicos de las edificaciones, como el conjunto de medidas y actividades que permiten evitar o disminuir los daños o pérdidas que provengan de los riesgos que puedan afectar al edificio escolar, y principalmente a sus ocupantes, a consecuencia de numerosos agentes agresivos que los amenazan. Pero a lo largo de los años, el concepto se ha ido redefiniendo y superando, ya que para proteger a los usuarios y garantizar ambientes saludables, aparte de contemplar la seguridad de la construcción, de la estructura, de las instalaciones y los servicios del edificio escolar y de proteger a los usuarios de los agentes nocivos presentes en el entorno escolar, se ha evidenciado que es necesario contemplar multitud de dimensiones que recogen otro tipo de riesgos y amenazas que años atrás no eran fuente de inquietud y preocupación. Entre otros: los riesgos laborales del personal docente y no docente de las escuelas; los derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; el acoso, el ‘mobbing’ y el ‘bullying’; la violencia física; el consumo de drogas; los hábitos para proteger la salud de la comunidad educativa; etc.

En cuanto al personal del CNBA, en referencia al texto, *“Análisis organizacional y empresa unipersonal”*, (Schlemenson, 1998) las condiciones de trabajo están directamente referidas a la satisfacción y realización de los miembros, siendo éstos particularmente proclives a la consideración de lo que se les da. El tratamiento que siente que reciben condiciona su vínculo con la organización y resulta determinante de su identificación y compromiso con la tarea. Garantizar un ambiente seguro donde los empleados puedan realizar sus tareas sin pensar en donde dejaron sus pertenencias o sin tener que lidiar con situaciones de posibles riesgos al tratar con personas que ingresan al establecimiento cuando no deberían hacerlo, mejora el nivel las condiciones laborales dentro de la institución.

En referencia a las medidas de control la percepción de los actores dentro del Colegio es variada. Como señala Morgan en *Imágenes de la Organización*, la metáfora de una organización política en la que los distintos intereses y conflictos configuran las

actividades de la organización se puede aplicar al Colegio Nacional de Buenos Aires, con su complejidad e idiosincrasia propia, ya que, debido a su antigüedad, prestigio y la gran diversidad de sus actividades, hay muchos puntos de vista sobre las medidas de control en la organización (Morgan, 1990). Por ejemplo, un sector de los trabajadores está en contra de las cámaras de vigilancia ya que argumentan que su finalidad sería la supervisión de las tareas, hay resistencia a las medidas que impliquen un control sobre los ingresos ya que se consideran una forma de invadir la privacidad de los miembros de la comunidad educativa. Sin embargo, la finalidad del proyecto no es controlar a los actores de la institución sino brindar medidas de seguridad que mejoren sus condiciones de aprendizaje y de trabajo dentro del establecimiento. Para Robbins uno de los factores más importantes que determinan la satisfacción en el trabajo es la sensación de seguridad en el ambiente laboral y la seguridad en el empleo (Robbins & Judge, 2009).

Según el texto de Mintzberg la estructura de una organización está determinada por quien ejerce el poder, si existen fuentes de poder externas a la organización, como por ejemplo la participación de los partidos políticos, algo que se refleja en el CNBA en los gremios docentes y en el centro de estudiantes. Por la edad y el tamaño de la organización, el Colegio tiene 158 años de trayectoria y al ser una institución pública recibe a estudiantes de todas las clases sociales y con distintas características ideológicas. Uno de los desafíos que enfrenta, se debe a sus limitaciones presupuestarias que ocasionan que el sistema técnico que presenta la institución no esté preparado para afrontar los retos de la modernidad y adaptar sus procesos a las tecnologías de la información y la comunicación.

La función de la portería es la controlar el acceso de las personas al Colegio por lo cual es la medida de seguridad principal con la que cuenta la Institución. Sin embargo, no hay personal capacitado en tareas de seguridad o ninguna medida preventiva para evitar accidentes o posibles factores de riesgo. El trabajo del sector de portería precisa de una normativa y un manual de procedimiento que le permita unificar criterios y realizar las mismas tareas en todos los turnos. Para el autor Mintzberg, la estandarización del proceso de trabajo significa la especificación, es decir, la programación del contenido de trabajo directamente, los procedimientos a seguir. La formalización del comportamiento se refiere a la estandarización de los procesos de trabajo, mediante la imposición de instrumentos de operación, descripción de puestos, reglas, reglamentos, etc. Las estructuras que dependen de alguna forma de estandarización para la coordinación pueden ser definidas como burocráticas y las que no como orgánicas. (Mintzberg, 1989)

La capacitación del personal y realizar mejoras en las condiciones edilicias del establecimiento son dos aspectos que la actual gestión del CNBA incorporo en su proyecto institucional. (Bergman, 2018). Continuando esos lineamientos este proyecto se propone realizar talleres de capacitación para que el personal de la portería pueda manejar las nuevas tecnologías y conocer el procedimiento que se debe seguir ante los

ingresos y la recepción de documentación. Incorporar la tecnología necesaria para ampliar la comunicación del sector demás oficinas de la institución es fundamental para realizar un trabajo integral que mejore la eficiencia de las tareas. Como se menciona en el libro *Gestión de organizaciones públicas*, la importancia de la comunicación radica en el hecho de lograr transmitir de manera oportuna y veraz la información necesaria para el buen funcionamiento de la organización (Collazos & Velez, 2008). Esto no solo mejorará el trabajo dentro de la organización, sino que brindará herramientas para que el control de la portería sobre los visitantes sea más efectivo, permitiendo que se conozca la hora de llegada de cada visitante a las oficinas requeridas.

Una de las características de la institución es la búsqueda de la integración e inclusión de todos los actores de la comunidad educativa. Según el análisis de la autora Guimarães, el reglamento del CNBA se refiere de manera explícita a aquellas acciones que considera como actos de indisciplina, entre los que incluye la falta de respeto a las personas y a los valores, pero también la falta de respeto a las opiniones y convicciones. Menciona también las normas constitucionales y pone énfasis en la prohibición de símbolos discriminatorios, haciendo referencia a la buena conducta tanto dentro como fuera del colegio. También insta a evitar el riesgo, aboga por el cuidado de los bienes de la escuela y prohíbe tanto usar armas como tomar bebidas alcohólicas, fumar y realizar juegos de azar.

En el reglamento se ve un pasaje de un poder pastoral hacia un poder del tipo anatomopolítico. Como el poder pastoral, la anatomopolítica es un poder que se ejerce sobre el cuerpo de los individuos para disciplinarlos y la forma que utiliza para lograrlo es la individualización mediante la vigilancia. Sin embargo, a diferencia del poder pastoral, esta forma de poder no se justifica con la benevolencia. Esta característica se pone de relieve en la aparente ausencia de estrategias para justificar las normas. Es decir, en este caso, las normas deben ser cumplidas de por sí, por ser consideradas racionales. Otra característica de este tipo de poder se pudo rastrear en los conceptos que se basan en el sistema legal derechos, deberes y sanciones. Si bien Foucault distingue la concepción jurídica del poder de la concepción productiva, sostiene que los individuos gobernados por este tipo de poder empiezan a tener derechos y mayor autonomía, pero también deberes y tienden a ser disciplinados y más controlados. Como explica Foucault, “la formidable extensión de los procedimientos de control, coacción y coerción que van a constituir la contrapartida y el contrapeso de las libertades”. De ahí surgen las características del objeto formado por este reglamento, que se hacen claramente manifiestas, por ejemplo, en lo que se relaciona a la vestimenta de los alumnos: ya no es un único uniforme permitido, sino que hay libertad para que los alumnos se vistan como quieran, pero hay ciertos límites y prohibiciones, que justifican la necesidad de control. Por último, el sujeto que ejecuta este poder tiende a formar “una política de las coerciones que constituyen un trabajo sobre el cuerpo, una

manipulación calculada de sus elementos, de sus gestos, de sus comportamientos”. (Guimarães, 2012)

Para que este proyecto sea aceptado por la comunidad es fundamental su correcta difusión y dar a conocer claramente cuál es su finalidad. Analizando el texto *Gestión de proyectos en información y documentación*, (Abadal, 2004) puede ser clasificado como simple en cuanto a la cantidad de recursos que precisa y la baja complejidad del sector, pero con una finalidad de relevancia para la institución como la seguridad. Según (Ortegon, 2005) con el objeto de reducir la diferencia entre la planificación o formulación del proyecto y la realidad, es decir su implementación y los resultados; es necesario llevar a cabo actividades de monitoreo y evaluación. Medir y analizar el desempeño, a fin de gestionar con más eficacia los efectos y productos que son los resultados del desarrollo del proyecto.

El nuevo sistema de registro digital va a permitir almacenar los datos de forma más segura que el acceso a la base de datos sea más rápida y accesible que el actual sistema de actas. Según Sarako “A través de la función de almacenamiento, el sistema de información hace las veces de memoria de la organización. Al mismo tiempo, la permanente puesta al día de esa memoria convierte a la base de datos, mediante un modelo simbólico descriptivo, en la imagen actualizada de la organización”. (Saroka, 2002) No solo brindara más seguridad al sector, sino que permitirá que su trabajo se realice de una forma más eficiente.

7) Metodología:

El proyecto utilizará una metodología mixta, a través del método cuantitativo se recopilarán los datos del sector de portería utilizando como fuente el libro de actas y analizando la cantidad de ingresos, cuales son las áreas más solicitadas, que turno recibe más visitantes, con qué frecuencia se recibe correspondencia y a que sectores se dirige. Además, se medirá el tiempo de los procedimientos administrativos antes y después de modificar el proceso del ingreso y egreso de las personas. La compilación de esta información permitirá realizar estadísticas que permitan conocer cuál es el desempeño del sector, por ejemplo, en un día de semana no puede haber tres registros de visita únicamente, ya que no representa la realidad de la Institución, lo que pone en evidencia que no se registran todos los ingresos.

Se utilizará el método cualitativo para conocer la percepción de los actores, a través de entrevistas, que indagaran sobre la seguridad en la institución y como consideran que es el trabajo en conjunto en las distintas áreas. Las mismas se utilizarán para conocer las experiencias y opiniones de la comunidad, tomando como muestra a miembros del personal docente, no docente, estudiantes y sus familias, de cada turno para conocer los distintos puntos de vista. Buscando factores en común que permitan identificar tendencias y cuál es el conocimiento de cada actor sobre el funcionamiento del sector, ya que toda la comunidad educativa trabaja directa o indirectamente con la

portería. Como por ejemplo cuál es su opinión sobre la incorporación de un sistema de vigilancia por cámaras o si estarían de acuerdo en mostrar el DNI cuando ingresan a la Institución. Como antecedente se pudo constatar el intento de incorporar un sensor de huellas digitales para controlar los horarios de los empleados, pero debido a las críticas y a la ruptura del sensor, el sistema nunca se pudo implementar.

Los entrevistados serán el Jefe de Servicios generales encargado de la Portería, el Jefe de Mantenimiento responsable de las cuestiones edilicias del establecimiento, el Coordinador General encargado de las cuestiones de gestión y administración dentro de la institución, un docente de cada asignatura y un estudiante de cada curso elegidos al azar. Además, se indagará sobre los sistemas de comunicación de la institución, cual es la fluidez de las comunicaciones y si las áreas que trabajan en conjunto tienen algún procedimiento establecido por ejemplo, en el caso de la recepción y distribución del correo, si consideran que los tiempos de demora en el registro actual son aceptables, si el nivel de seguridad en las oficinas es bueno o no, por ejemplo, si los empleados son libres de dejar sus objetos personales en la oficina o los alumnos en las aulas, si han sufrido o presenciado algún hecho de violencia dentro del Colegio, etc. El diagnóstico de las entrevistas será la base para diseñar el curso de capacitación del personal y brindará información para la correcta implementación del proyecto.

La unidad de análisis es el sector de portería del Colegio y los actores involucrados son todos los miembros de la comunidad educativa. Se plantea como una medida inclusiva realizar reuniones con grupos focales de las distintas áreas y claustros del colegio, para difundir la finalidad del proyecto, aceptar sugerencias, etc. Incorporar la visión de los distintos actores es fundamental para respetar la cultura y los valores de la institución, tratando siempre de incluir la libertad de expresión y fomentar la diversidad de pensamientos de la comunidad educativa.

El proyecto se puede dividir en tres etapas, en la primera se realizará la obtención de datos y la recolección de información para realizar un análisis del trabajo que cumple el sector de la portería. En base a este análisis, en la segunda etapa se planearán las actividades necesarias para cumplir con los objetivos del proyecto y se desarrollará un plan de trabajo, estableciendo los tiempos necesarios para la realización del proyecto. Para finalizar en la tercera etapa se implementarán las actividades, se difundirá de forma clara y precisa cual es la finalidad del proyecto para alcanzar la aceptación de los miembros de la comunidad del CNBA, a través de carteles que informen el nuevo proceso de ingreso, reuniones con las distintas oficinas para dar a conocer la nueva normativa y una asamblea que cuente con representantes de todos los claustros para conocer su punto de vista sobre el proyecto.

El sistema de registro digital brindará a la portería una herramienta que permita brindar un mejor servicio, ya que los tiempos de demora en la atención se reducirán, además se incorporaran medidas de seguridad, como por ejemplo verificar la identidad

de los visitantes solicitando la exhibición del DNI, lo que permite generar una base de datos con la cantidad de las visitas y la oficina que brinda la atención. El sistema digital de registro brinda más seguridad ya que dificulta alterar los registros y permite que se implementen permisos de usuarios para cada portero de turno, lo que establece quien es responsable de cada registro.

Incorporar un nuevo sistema telefónico que permita comunicar a todas las oficinas con la portería, para poder seguir el procedimiento de comunicar a cada oficina cuando llega un visitante y si tiene permiso para ingresar. Este procedimiento de ingreso se podría cumplir ya sea con un llamado telefónico o a través de un sistema de mensajería interno que conecte a la portería con las oficinas que pueden atender al público o a proveedores. Actualmente la portería no está comunicada con todas las oficinas, lo que dificulta el control de las personas que ingresan, ya que no se puede verificar si efectivamente se dirigen al lugar que anuncian, incorporar un sistema de comunicación telefónica y digital que amplíe la red de comunicaciones dentro del establecimiento es fundamental para respetar los procedimientos que se desarrolla en el proyecto.

Las actividades deben ser controladas a través de evaluaciones periódicas para medir el grado de cumplimiento de los objetivos y relevar el funcionamiento del sector. Además, brindaran información necesaria para tomar medidas en caso de que se requiera modificar alguna actividad o tarea específica.

8) Actividades

Objetivo Específico: Implementar un sistema computarizado para el registro de los ingresos y egresos de la institución.

Actividades: Recopilación de datos

Tareas:

- Revisión del libro de actas
- Observar el funcionamiento de la portería
- Documentar la cantidad de ingresos y egresos
- Análisis de los resultados

Actividades: Adquirir computadoras

Tareas:

- Autorización y aprobación del presupuesto de Servicios generales.
- Llamado a licitación para la compra del producto.
- Instalación de las computadoras.
- Verificar su correcto funcionamiento.

Actividades: Desarrollar sistema de registros

Tareas:

- Solicitar asesoramiento del departamento de informática.
- Diseñar y desarrollar un sistema operativo que permita registrar todos los ingreso y egreso que permita almacenarlos en una base de datos.
- Implementar el sistema de registros.
- Controlar el sistema de registro y su capacidad.

Actividades: Implementar un sistema de mensajería interna

Tareas:

- Diseñar un sistema que permita enviar y recibir mensajes entre las oficinas del Colegio.
- Capacitar al personal y brindar permisos de usuarios a los empleados que requieran utilizar la mensajería.
- Establecer un procedimiento para el envío y la recepción de los mensajes.

Objetivo Específico: Incorporar medidas de seguridad en el establecimiento.

Actividades: Realizar entrevistas

Tareas:

- Diseñar las entrevistas
- Seleccionar los actores
- Análisis de los resultados
- Realizar el diagnóstico

Actividades: Adquisición de cámaras, instalación y desarrollo del sistema de vigilancia

Tareas:

- Pedir al sector de Servicios Generales la adquisición de las cámaras.
- Llamado a licitación para la compra de los productos.
- Pedir asesoramiento al sector de Mantenimiento sobre la ubicación de las cámaras.
- Solicitar asesoramiento del departamento de informática.
- Desarrollar el sistema de vigilancia y grabado.
- Implementación del sistema vigilancia.

Objetivo específico: Mejorar el sistema de comunicación entre las distintas áreas y el sector de la portería.

Actividades: Conexión y comunicación de todas las áreas con el sistema.

Tareas:

- Diseño del nuevo sistema de comunicación.
- Pedir presupuestos y llamar a licitación para la compra de los productos.
- Conectar todos los sectores a través de los nuevos teléfonos.
- Verificación de la conexión.

Objetivo específico: Crear un manual de procedimientos.

Actividades: Desarrollo e implementación del manual de procedimientos.

Tareas:

- Asesoramiento con el responsable de seguridad e higiene.
- Revisión de la normativa vigente.
- Realizar reuniones con grupos focales.
- Confección y redacción del manual.
- Impresión y difusión del manual.

Objetivo específico: Dictar cursos de capacitación para el personal de portería.

Actividades: Organización e implementación del curso de capacitación.

Tareas:

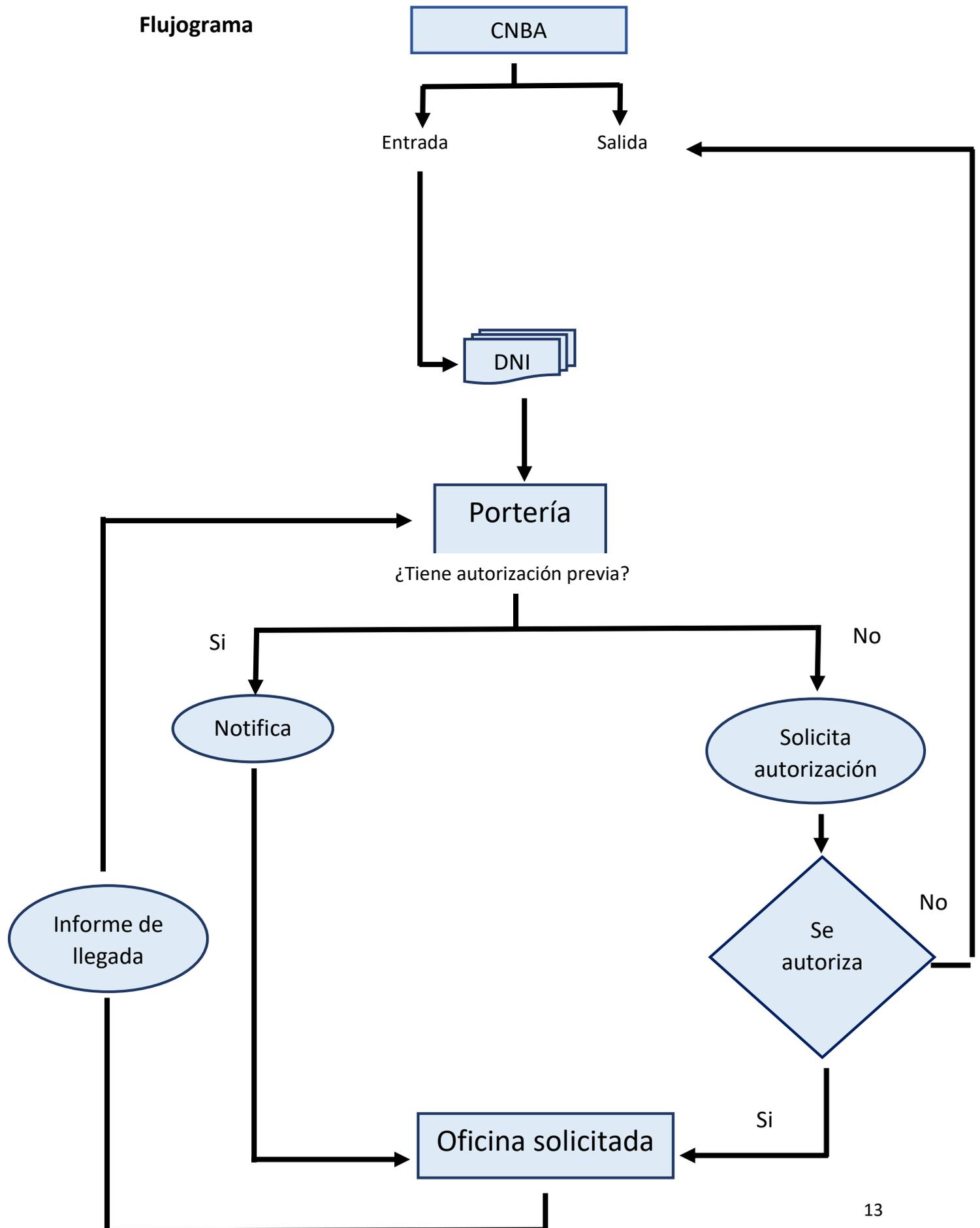
- Diseño del curso de capacitación
- Contratación del personal idóneo para dictar el curso.
- Elaborar el programa de capacitación, diseñando su forma de enseñanza, su contenido, manual, folletos y actividades, definiendo lugar, fecha, horario.
- Confección del calendario de clases.
- Difundir y promocionar el dictado del curso en todas las áreas del colegio a través de los diferentes medios de comunicación, emails, carteleras etc.
- Evaluar el desarrollo de los cursos y los resultados, durante el dictado de los cursos y a su finalización para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos.

(Ver diagrama de Gantt en el anexo 2)

9) Bibliografía

- Abadal, E. (2004). *Gestión de proyectos en informacion y documentacion*. España: EDICIONES TREA, S. L.
- Bergman, V. (2018). *Proyecto Institucional de Gestion Colegio Nacional de Buenos Aires*. Buenos Aires.
- Collazos, A. A., & Velez, S. C. (2008). *Gestion de Organizaciones publicas*. Bogota: Escuela superior de administracion publica.
- Guimarães, A. C. (2012). El discurso en la norma. *Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación*, 47-58.
- Mintzberg, H. (1989). La estructuracion de las organizaciones . En S. A. Romo, *Estrategia y gestión de los contenidos y procesos de enseñanza aprendizaje*.
- Morgan, G. (1990). *Imágenes de la organización*. España: RA-MA.
- Ortegon, E. (2005). *Metodologia del marco logico para la planificacion, el seguimiento y la evaluacion y programas*. Naciones Unidas: Cepal.
- Robbins, S., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Sanguinetti, J., & Sili, M. (2019). *Planificacion y Gestion de la infracestructura escolar de la proviancia de Buenos Aires*. Buenos Aires: Nexos, economia y desarrollo.
- Saroka, R. H. (2002). *Sistema de informacion en la era digital*. Argentina: FUNDACIÓN OSDE.
- Schlemenson, A. (1998). *Analisis organizacional y empresa unipersonal*. Buenos Aires: PAIDOS.

Flujograma



ANEXO 2

Actividades y tareas	Responsable	t1	t2	t3	t4	t5	t6	t7	t8	t9	t10	t11	t12
Recopilación de datos													
Revisión del libro de actas	Departamento de Servicios Generales												
Observación del funcionamiento de la portería	Departamento de Servicios Generales												
Documentar la cantidad de ingresos y egresos	Departamento de Servicios Generales												
Análisis de los resultados	Departamento de Servicios Generales												
Adquisición de computadoras													
Autorización y aprobación del presupuesto de Servicios Generales	Departamento de Servicios Generales												
Licitación para la compra del producto	Departamento de Compras												
Instalación de las computadoras.	Departamento de Informática												
Verificar su correcto funcionamiento	Departamento de Informática												
Desarrollar el sistema de registros													
Solicitar asesoramiento del departamento de informática	Departamento de Servicios Generales												
Diseñar y desarrollar un sistema operativo	Departamento de Informática												
Implementar el sistema de registros	Departamento de Informática												
Controlar el sistema de registro y su capacidad	Departamento de Informática												
Implementar un sistema de mensajería interna													
Diseño un sistema de mensajería	Departamento de Servicios Generales												
Capacitación y otorgar permisos y accesos al sistema	Departamento de Informática												
Establecer un procedimiento para los mensajes	Departamento de Servicios Generales												
Realizar entrevistas													
Diseñar las entrevistas	Departamento de Servicios Generales												
Seleccionar los actores	Departamento de Servicios Generales												
Análisis de los resultados	Departamento de Servicios Generales												
Realizar el diagnóstico	Departamento de Servicios Generales												
Adquisición de cámaras y desarrollo del sistema de vigilancia													
Solicitar la adquisición de las cámaras	Licenciado en Seguridad e Higiene												
Licitación para la compra de los productos	Departamento de Compras												
Asesoramiento sobre la ubicación de las cámaras	Departamento de Mantenimiento												
Solicitar asesoramiento del departamento de informática	Departamento de Servicios Generales												
Desarrollar el sistema de vigilancia y grabado	Departamento de Informática												
Conexión y comunicación de todas las áreas con el sistema.													
Diseño del nuevo sistema de comunicación	Departamento de Servicios Generales												
Solicitar presupuestos y licitar los productos	Departamento de Compras												
Conectar todos los sectores a través de los nuevos teléfonos	Departamento de Servicios Generales												
Verificación de la conexión	Departamento de Servicios Generales												
Desarrollo e implementación del manual de procedimientos													
Consulta con el Asesor de seguridad e higiene	Departamento de Servicios Generales												
Revisión de la normativa vigente.	Departamento de Recursos Humanos												
Realización de reuniones con grupos focales	Colegio Nacional de Buenos Aires												
Confección y redacción del manual	Departamento de Servicios Generales												
Impresión y difusión del manual	Departamento de Servicios Generales												
Organización e implementación del curso de capacitación													
Diseño del curso de capacitación	Departamento de Recursos Humanos												
Contratación del personal idóneo para dictar el curso	Departamento de Recursos Humanos												
Elaborar el programa de capacitación	Departamento de Servicios Generales												
Confección del calendario de clases	Departamento de Servicios Generales												
Difundir y promocionar el dictado del curso	Departamento de Servicios Generales												
Evaluar el desarrollo de los cursos y los resultados	Departamento de Servicios Generales												
La unidad t corresponde a 1 mes													