

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación



**“MEJORA DEL PROCESO DE TRÁMITES EN ATENCIÓN
CIUDADANA PARA AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 13D03 JIPIJAPA
– PUERTO LÓPEZ – EDUCACIÓN, USANDO UNA
PLATAFORMA WEB (APP) BAJO EL ENFOQUE DE UN
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO
(BPM)”**

EXAMEN DE GRADO (COMPLEXIVO)

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

**MAGÍSTER EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
GERENCIAL**

AUTOR:

GONZALO HERNÁN BAQUE BARRERA

GUAYAQUIL - ECUADOR

AÑO: 2021

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios y a mi familia por enseñarme que pese a las situaciones adversas que se nos presenten hay que seguir trabajando y persiguiendo nuestros sueños, a ellos dedico todos mis logros y anhelos de superación.



Hernán Boque Barrera

DEDICATORIA

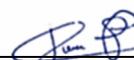
Dedico este trabajo a:

A mi mamá pilar fundamental en mi vida,
quien me ha enseñado el valor del trabajo,
a mis hermanos, sobrinos y esa luz que
siempre me ilumina desde el cielo mi papi,
todos ustedes son mi inspiración para no
decaer y seguir dando lo mejor de mi día a
día.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



MSIG. LENIN FREIRE COBO
COORDINADOR MSIG



MSIG. JUAN CARLOS GARCÍA
PROFESOR MSIG

RESUMEN

El objetivo de este proyecto es mejorar el proceso de trámites en atención ciudadana para autoridades de las instituciones educativas del distrito 13D03 Jipijapa – Puerto López – Educación, usando una plataforma web (app) y bajo el enfoque BPM, y así por medio de esta solución establecer responsabilidades, disminuir actividades que no generan valor, eliminar los errores, las demoras y reprocesos.

En este proceso será necesario solicitar información en el departamento de atención ciudadana, considerando las acciones que deben ejecutar las personas que contribuyan con la mejora, y el tiempo de contestación para el trámite ingresado, con el propósito de alcanzar una gestión institucional de calidad que respondan a las necesidades de las autoridades.

Finalmente, entre los beneficios está la mejora del proceso, eliminando actividades manuales o innecesarias para hacerlas de manera digital usando una plataforma web (app) y bajo el enfoque BPM, así como reducir el tiempo de atención al usuario y con ello disminuir la cantidad de reclamos por la mala atención

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA.....	iii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	iv
RESUMEN	v
ABREVIATURAS Y SIMBOLOGÍA.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO 1	1
GENERALIDADES.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.3. SOLUCIÓN PROPUESTA	3
1.4. OBJETIVO GENERAL	4
1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
CAPÍTULO 2	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. ATENCIÓN CIUDADANA	6
2.2. ENFOQUE BPM	7
2.3. BPMN.....	9

2.4.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA.....	11
2.5.	LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	12
2.6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	13
2.7.	MODELAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL AS - IS.....	14
CAPÍTULO 3.....		15
IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA DEL PROCESO		15
3.1.	ANÁLISIS DE DATOS Y MODELAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL CON EL ENFOQUE DE BPMN.	15
3.2.	ANÁLISIS DEL PROCESO MEJORADO TO-BE.....	16
3.3.	ANÁLISIS DE LAS NUEVAS POLÍTICAS, NORMATIVAS Y PROTOCOLOS DEL NUEVO PROCESO.	18
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		23
CONCLUSIONES		23
RECOMENDACIONES		24
BIBLIOGRAFÍA		25

ABREVIATURAS Y SIMBOLOGÍA

APP Application

BPM Business Process Model

BPMN Business Process Model and Notation

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. 1 Poder de Interacción de la BPM	8
Figura 2. 2 Elementos Básicos de BPMN	10
Figura 2. 3 Estructura Organizacional del Distrito 13D03	12
Figura 2. 4 Modelo Actual del Proceso de Trámites en BPMN	14
Figura 3. 1 Modelo Propuesto del Proceso de Trámites en BPM.....	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Solicitud de Docentes	19
Tabla 2. Entrega de planilla de servicio básico	19
Tabla 3. Solicitud de materiales de aseo y oficina	20
Tabla 4. Certificación de número de estudiantes para entrega de uniformes y textos escolares	20
Tabla 5. Certificación de nombres y apellidos de estudiantes para reversa .	21
Tabla 6. Aprobación del plan institucional de reducción de riesgo.....	21
Tabla 7. Aprobación del plan de contingencia	22

INTRODUCCIÓN

Atención ciudadana es la unidad distrital encargada de asesorar e informar a los actores de la comunidad educativa en los temas que requieran, su función es de recibir y tramitar las solicitudes de forma ágil con el fin de asegurar la calidad en los servicios educativos.

El distrito 13D03 – Educación tiene un total de 14 circuitos, los cuales se encuentran distribuidos 3 en Puerto López y 11 en Jipijapa. Cuenta con 142 autoridades educativas, y con funcionarios altamente calificados para dar soluciones de manera inmediata, con calidad y calidez.

En la dirección distrital se han desarrollado capacitaciones permanentes por parte de los jefes de cada área para asegurar la calidad de los servicios afines con los centros educativos y por su defecto con las autoridades, considerando sus requerimientos para en lo posterior dar respuestas a cada uno de sus trámites.

Para corregir las problemáticas presentadas, es necesario realizar un correcto ingreso de trámites, implementando herramientas informáticas que disminuyan el tiempo de atención a la autoridad, minimice las quejas y aminore el trabajo operativo de los funcionarios del distrito.

Al utilizar una herramienta automatizada, permitirá reducir la documentación física requerida. Todos estos beneficios se obtendrán mediante la propuesta del nuevo diseño utilizando Bizagi Modeler para la organización.

El presente trabajo se ha estructurado en 3 capítulos que se detallan en el siguiente resumen:

El primer capítulo presenta una breve historia del proceso de trámites, en la cual se identifica el problema actual con la solución propuesta, el objetivo general y objetivos específicos.

El segundo capítulo presenta el Marco Teórico, en el que se especifican los conceptos de atención ciudadana, el enfoque BPM y BPMN, los mismos son utilizados durante la preparación y diseño de este proyecto, la descripción general del nivel desconcentrado y el levantamiento de información de cómo está el proceso en la actualidad.

Finalmente, en el tercer capítulo se detalla el rediseño usando el software bizagi modeler y se analizan los resultados obtenidos con la mejora, así como las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1.1. ANTECEDENTES

La Dirección Distrital 13D03 Jipijapa Pto. López – Educación está situada en la ciudad de Jipijapa con más de 6 años garantizando la calidad y el acceso a la educación en los niveles general básica y bachillerato a las niñas, niños y adolescentes de la patria, por medio de la formación integral e inclusiva; considerando la interculturalidad, plurinacionalidad, lenguas propias de su cultura y género a partir de un enfoque de deberes, derechos y responsabilidades para mejorar es sistema educativo con el apoyo de todos los actores, y tener una sociedad justa y solidaria.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Por medio de entrevistas realizadas a las autoridades de la dirección distrital 13D03 Educación, determinaron un nivel bajo de satisfacción,

debido a la falta de celeridad en las solicitudes ingresadas en la unidad de atención ciudadana y que son dirigidas a los departamentos como Asre, Financiero, Administración Escolar, Talento Humano, Planificación, Jurídico, Administrativo, Atención ciudadana y Tics, sin recibir notificación de cómo va el trámite y en algunos de los casos sin respuestas. Esta situación causa problemas en la imagen de la Institución hacia la autoridad que solicita el trámite.

En los últimos años se ha presentado el inconveniente de pérdida de documentos y falta de celeridad en los trámites ingresados en atención ciudadana por las autoridades de los centros educativos. En 2019 de 30 trámites ingresados, a 20 no se le dio contestación a la solicitud. En el 2020 debido a la pandemia se detuvieron diferentes procesos como por ejemplo la revisión de los planes institucionales de reducción de riesgo y aprobación de plan de contingencia.

Hoy en día en la institución distrital se realizan evaluaciones periódicas al desempeño por parte de la coordinación zonal de educación dentro del Plan de Reestructuración basada en la LOEI y el Estatuto Orgánico por procesos, bajo este esquema de modernización y alineación, no se han considerado herramientas adecuadas que optimicen tiempos de ejecución en los procesos y a su vez permitan llevar un control de las

actividades ejecutadas; obteniendo baja puntuación en la gestión de calidad orientada al ciudadano.

La institución distrital 13D03 busca mejorar el proceso de trámites ingresados en atención ciudadana por las autoridades a fin de lograr una gestión institucional de calidad que responda a las necesidades del solicitante.

1.3. SOLUCIÓN PROPUESTA

La solución propuesta es utilizar la herramienta BPM Bizagi para recopilar información de la situación actual, y mejorar el proceso de trámites en atención ciudadana para autoridades de las instituciones educativas de la Dirección Distrital 13D03 Jipijapa – Puerto. López – Educación usando una plataforma web (app), para establecer responsabilidades, reducir actividades que no generan valor, eliminar los errores, retrasos y reprocesos.

En esta gestión es necesario recabar información en la unidad de atención ciudadana distrital, analizando las actividades a realizar por las personas directamente involucradas en la mejora del proceso, y los tiempos de respuesta para el trámite ingresado. El modelamiento del diseño será bajo el estándar BPMN herramienta bizagi modeler.

Los indicadores a medir son los siguientes:

- Número de trámites ingresados
- Número de reclamos de autoridades por mala atención.
- Tiempo de respuesta a los trámites ingresados.

Los beneficios que tendremos con la implementación de la Plataforma web (app):

- Reducir el tiempo de atención del trámite ingresado por las autoridades.
- Disminuir los reclamos de las autoridades.
- Disminuir la documentación física por documentación digital.

1.4. OBJETIVO GENERAL

Mejorar el proceso de trámites en atención ciudadana para autoridades de las instituciones del Distrito Educativo 13D03 – Educación, usando una plataforma web (app) y bajo el enfoque BPM.

1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A continuación, se listan los objetivos específicos del presente trabajo:

- Levantar información de la situación actual (As-is) del proceso de trámites en atención ciudadana para autoridades de las instituciones educativas.
- Implementar el nuevo diseño utilizando Bizagi Modeler para mejorar la agilidad del proceso de trámites.
- Presentar el análisis de resultados de la investigación sobre la implementación el modelo BPMN.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. ATENCIÓN CIUDADANA

La calidad del servicio prestado a la comunidad, depende de que se genere una adecuada atención durante la gestión que se esté realizando. El ciudadano tiene derecho a recibir todas las facilidades al momento de efectuar cualquier trámite. El Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las instituciones de la Función Pública [1], indica que es relevante que estas organizaciones se centren en desarrollar una gestión que tenga las siguientes características: acceso, agilidad, transparencia, aplicación de tics, información oportuna y precisa sobre los servicios que ofrecen.

Calidad de los procesos de atención

Es meritorio lograr que la ciudadanía se sienta en confianza frente al proceso de atención, lo que va a permitir la reducción de costos,

mejorar la imagen de la organización, y su credibilidad en la gestión de trámites [2]. Se debe contar con un personal dispuesto a implementar una atención de calidad, considerando la visión de proveer un servicio óptimo a la ciudadanía.

2.2. ENFOQUE BPM

¿Qué es el BPM?

Son procedimientos, insumos tecnológicos, métodos, que están direccionados a realizar un análisis, un diseño, y a monitorear las gestiones de operación de una organización o negocio [3]. Este modelo optimiza el rendimiento utilizando una combinación de las Tics, mediante procesos. El BPM permite una cooperación y trabajo en conjunto entre los involucrados, para promover la efectividad de las gestiones, logrando ser transparente y ágil en las acciones a implementar.

Ventajas del enfoque BPM

Los beneficios que ofrece el enfoque BPM, se centra en la articulación del talento humano de la institución, permitiendo mejorar las normativas, el trabajo y roles, la infraestructura organizacional y física, interactuando con la implementación de las TICs para lograr los objetivos propuestos [4]. Se explica en la siguiente imagen.



Figura 2. 1 Poder de Interacción de la BPM

Fuente: S. Solares

Esta interacción, va a permitir que se optimice el flujo laboral, promoviendo las soluciones a los problemas presentados, y la satisfacción de las necesidades futuras y actuales de la organización. Por ende, es importante implementar el enfoque, para promover un adecuado diseño de la gestión, y así mejorar los programas, y proyectos destinados, a optimizar los procesos [5].

Gestión de Procesos

Para que se genere el proceso, primero se debe reconfigurar el paso inicial hasta lograr automatizar tecnologías BPM, adecuar, diseñar, alinear a las estrategias organizacionales, para que se obtenga el objetivo deseado [6]. Estas acciones, permitirán gestar el proceso número uno, para lo cuál, se deberá controlar y monitorear cada

acción, hasta finalizar el ciclo de optimización. Es esencial, que se implemente un entorno BPM, considerando establecer la gestión de procesos, para luego continuar con el segundo y tercer paso, por lo que se podrá abordar esta gestión importante en la institución que lo implemente.

2.3. BPMN

Los elementos básicos de BPMN

Al momento de utilizar elementos en un diagrama de acción, conocidas como BPMN, que son categorías esenciales para realizar ciertas actividades, se debe considerar las condiciones conocidas como “gateways”, y adicional generar situaciones llamados “eventos”, por lo que se presenta una relación entre ambos para lograr flujos de mensajes [7]. Otros de los elementos del BPMN, se la denominan cómo “actividad”, que enriquecen la información y la descripción del proceso. Por ende, deberá generarse una relación entre todos los elementos, mediante características de asociación.

Se puede incluir símbolos propios, para el diseño de las acciones a lograr. Seguidamente se muestran los símbolos para diagramar los procesos:

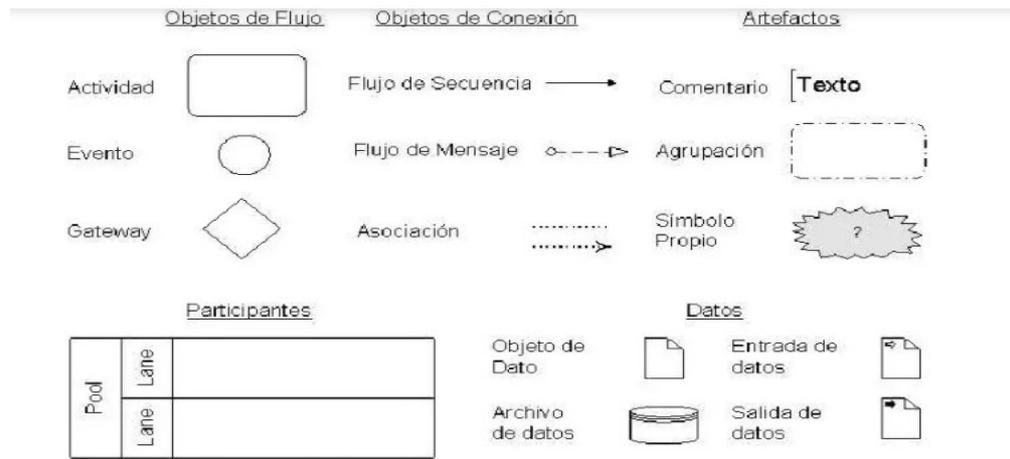


Figura 2. 2 Elementos Básicos de BPMN

Fuente: Manual de Referencia BPMN

Los elementos básicos permiten diseñar procesos, y son utilizados para generar conocimientos sobre las acciones a efectuar, logrando una asimilación de lo que se diseña en el diagrama.

El cumplimiento del enfoque BPMN y lo que no debe cumplir.

El objetivo preconcebido de BPMN, es modelar procedimientos, considerando que no ha sido diseñado para otras estructuras organizacionales, tales como: estructuras de datos, acciones estratégicas, guía de procesos, y normas de negocios. Por lo que surgen una serie de hipótesis, por la falta de asimilación.

Este modelo no fue considerado solo para anotar un modelo estándar de otros parámetros de un diseño organizacional [7]. Está de acuerdo en lo que se ha establecido, considere la dificultad que se genera,

además de las que ya posee, en caso de abordar un método y procedimiento, para todos los procesos que se caracterizan en la institución. De modo que, es importante reconocer que no se debe solamente implementar el BPMN, para promover este enfoque en las gestiones específicas.

2.4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA

La Dirección Distrital de Educación 130D03 cuenta con 24 funcionarios de carrera y 164 autoridades en las unidades educativas de Jipijapa y Pto. López, su estructura organizacional es la siguiente:

- Jurídico
- Planificación
- TICS
- Financiero
- Talento Humano
- Administrativo
- Atención ciudadana
- Apoyo y seguimiento
- Administración Escolar
- Gestión de Riesgo
- Operaciones y Logística

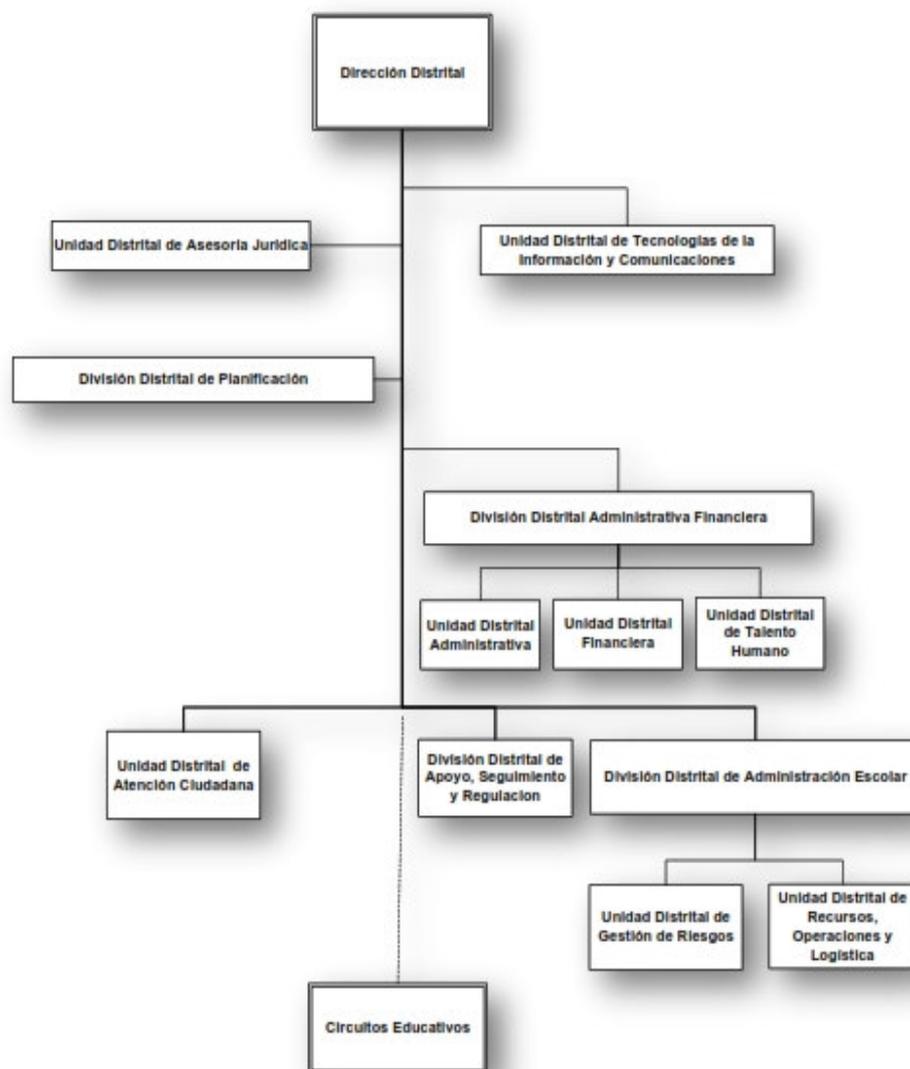


Figura 2. 3 Estructura Organizacional del Distrito 13D03

Fuente: Autor

2.5. LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La técnica utilizada para obtener información es la entrevista, la que fue realizada a los funcionarios de carrera con el objetivo de averiguar los detalles dentro del proceso de toma de muestras. Los trámites claves fueron: solicitud de docentes, entrega de planillas de servicios

básicos (energía eléctrica, agua, teléfono, predios urbanos), solicitud de materiales de aseo y oficina, certificación de números de estudiantes para uniformes y textos escolares, certificación de nombres y apellidos de estudiantes para los procesos de reversa, aprobación del Plan Institucional de Reducción de riesgo y aprobación de Plan de Contingencia.

Existe un proceso de registro y atención de reclamos que realiza el área de atención al cliente, que son presentados por los usuarios a través del buzón, los mismos que se realizan de forma manual, y se ha considerado la información del año 2019 y 2020, que corresponden a 32 y 20 reclamos respectivamente.

2.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La AUTORIDAD cuando requiere solicitar un trámite, elabora un escrito dirigido a la DIRECTORA DISTRITAL, lo entrega en ATENCIÓN CIUDADANA luego se lleva un registro manual de la hora de ingreso y hacia que UNIDAD DISTRITAL es direccionado con firmas de responsabilidad. Posteriormente el documento es entregado en la UNIDAD DISTRITAL correspondiente para su revisión, la respuesta es enviada mediante oficio a ATENCIÓN CIUDADANA para que la AUTORIDAD lo retire.

Nota: No hay fecha máxima de entrega de respuestas a solicitudes, va a depender de la disponibilidad de tiempo del funcionario de cada unidad distrital, además en el transcurso del proceso manual, existen pérdidas de documentos.

2.7. MODELAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL AS - IS

En la actualidad, la Dirección Distrital 13D03 Jipijapa Pto. López – Educación contempla las siguientes actividades como se muestra en la Figura 2.4.

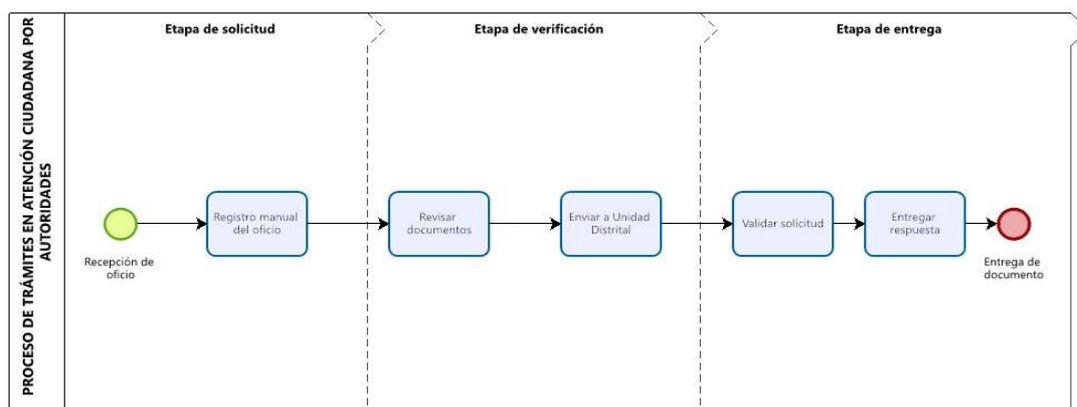


Figura 2. 4 Modelo Actual del Proceso de Trámites en BPMN

Fuente: Autor

CAPÍTULO 3

IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA DEL PROCESO

3.1. ANÁLISIS DE DATOS Y MODELAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL CON EL ENFOQUE DE BPMN.

La entrevista es una técnica válida para la recolección de información, la misma que involucra una conversación relacionada con el tema de investigación, y en este caso particular con el personal de la Dirección Distrital 13D03 - Educación, responsables de atender las solicitudes. Se encontraron ciertos inconvenientes que afectan el proceso y necesitan automatizarse debido a que la recopilación de documentos se lleva de forma manual.

Por este motivo es necesario automatizar el proceso de trámites con la implementación de un diseño en Bizagi Modeler, algunas de las mejoras que se proponen son:

- Disminuir tiempos en la atención a los requerimientos de las autoridades.
- Establecer roles y asignar actividades específicas a los actores involucrados en el proceso, para evitar duplicidad de tarea y aprovechar los recursos de manera eficiente.
- Disminuir los reclamos de las autoridades.
- Disminuir la documentación física por documentación digital.

3.2. ANÁLISIS DEL PROCESO MEJORADO TO-BE

Una vez que se analizó el flujo de información en el proceso de trámites en atención ciudadana para autoridades usando una plataforma web (app) y bajo el enfoque BPM, se determinó que debido a que todos los procesos se llevan de forma manual, esto produce que las entregas de respuestas demoren mucho tiempo, o en otras ocasiones haya pérdidas de documentación.

Con la finalidad de mejorar y agilizar la solicitud de trámites ingresados por las autoridades, se desarrolla un diseño en Bizagi Modeler que permitirá al encargado del departamento de atención ciudadana ingresar el trámite por medio de un sistema, generar ticket y llevar un control del requerimiento hasta su contestación como se muestra en la Figura 3.1.

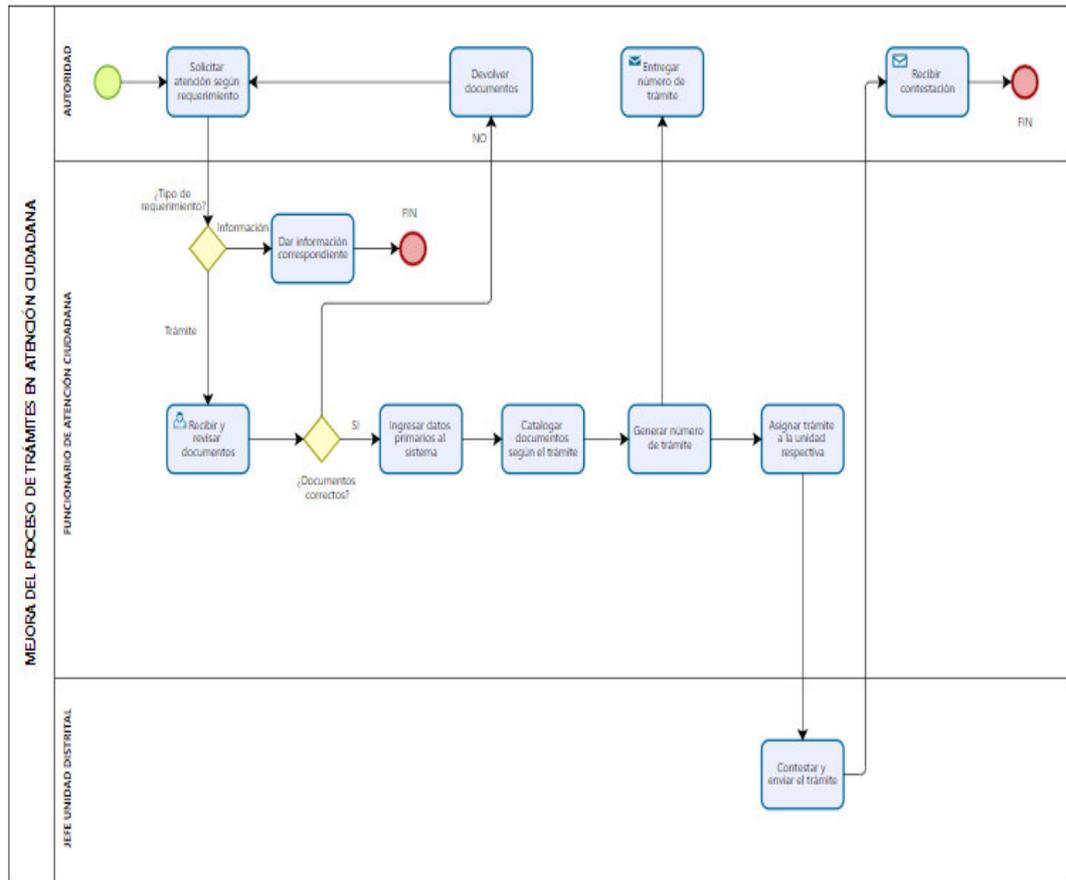


Figura 3. 1 Modelo Propuesto del Proceso de Trámites en BPM
Fuente: Autor

La implementación de este diseño mejora los tiempos de entrega, disminuyen reclamos, se mantiene ordenada la información digital, se logra una mejor comunicación entre las áreas involucradas, y se agiliza el proceso.

Los actores que intervienen en el proceso mejorado son:

- Autoridad.
- Jefe de Unidad Distrital.
- Funcionario de atención ciudadana.

Para que este proceso funcione de una manera óptima los involucrados deberán asumir con responsabilidad estos nuevos retos. Las personas que realicen esta implementación deben brindar la documentación y capacitación necesaria para el manejo de esta aplicación, a su vez los encargados deben ofrecer todo el respaldo necesario en la incorporación de estas nuevas herramientas.

La arquitectura de la plataforma Web para atención ciudadana es cliente servidor, la aplicación se desarrollará en Java y se ejecutará con un servidor Jboss 8 con base de datos SQL server.

3.3. ANÁLISIS DE LAS NUEVAS POLÍTICAS, NORMATIVAS Y PROTOCOLOS DEL NUEVO PROCESO.

Hoy en día las instituciones públicas requieren de una administración moderna y eficaz para alcanzar el objetivo de brindar servicios educativos de calidad a una sociedad cada vez más demandante. Es por ello la importancia de definir correctamente los procesos, con el fin de que sirva como una herramienta de apoyo en el quehacer diario de las actividades que realiza el departamento de atención ciudadana.

A continuación, se muestran los procedimientos necesarios para optimizar el proceso de trámites ingresados por las autoridades.

TRÁMITE: SOLICITUD DE DOCENTES

Tabla 1. Solicitud de Docentes

Nombre del Trámite	Departamento	Tiempo de Gestión	Requisitos	BASE LEGAL	PRODUCTO A ENTREGAR
Solicitud de docentes	Talento humano	2 Días	1. Oficio solicitando docentes. 2. Distributivo o de carga horaria.	Reglamento de la ley orgánica de Educación Intercultural.	Oficio de respuesta

TRÁMITE: ENTREGA DE PLANILLA DE SERVICIOS BÁSICOS (ENERGÍA ELÉCTRICA, AGUA, TELÉFONO, PREDIOS URBANOS).

Tabla 2. Entrega de planilla de servicio básico

Nombre del Trámite	Departamento	Tiempo de Gestión	Requisitos	BASE LEGAL	PRODUCTO A ENTREGAR
Entrega de planilla de servicio básico. (energía eléctrica, agua, teléfono, predios urbanos)	Financiero	4 días	1. Oficio solicitando el pago del servicio básico. 2. Planilla de servicio básico.	LOEI	Oficio de respuesta del pago

TRÁMITE: SOLICITUD DE MATERIALES DE ASEO Y OFICINA

Tabla 3. Solicitud de materiales de aseo y oficina

Nombre del Trámite	Departamento	Tiempo de Gestión	Requisitos	BASE LEGAL	PRODUCTO A ENTREGAR
Solicitud de materiales de aseo y oficina	Administrativo	3 días	1. Oficio solicitando materiales de aseo y oficina.	Reglamento de la ley orgánica de Educación Intercultural. LOEI	Oficio de respuesta

TRÁMITE: CERTIFICACIÓN DE NÚMERO DE ESTUDIANTES PARA ENTREGA DE UNIFORMES Y TEXTOS ESCOLARES

Tabla 4. Certificación de número de estudiantes para entrega de uniformes y textos escolares

Nombre del Trámite	Departamento	Tiempo de Gestión	Requisitos	BASE LEGAL	PRODUCTO A ENTREGAR
Certificación de número de estudiantes para entrega de uniformes y textos escolares	Administración Escolar	4 días	1. Certificación de número de estudiantes.	Reglamento de la ley orgánica de Educación Intercultural. LOEI	Oficio de respuesta

TRÁMITE: CERTIFICACIÓN DE NOMBRES Y APELLIDOS DE ESTUDIANTES PARA REVERSA

Tabla 5. Certificación de nombres y apellidos de estudiantes para reversa

Nombre del Trámite	Departamento	Tiempo de Gestión	Requisitos	BASE LEGAL	PRODUCTO A ENTREGAR
Certificación de nombres y apellidos de estudiantes para reversa.	Apoyo, seguimiento y Regulación	2 días	1. Certificación de nombres y apellidos de estudiantes.	Reglamento de la ley orgánica de Educación Intercultural. LOEI	Oficio de respuesta

TRÁMITE: APROBACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE REDUCCIÓN DE RIESGO

Tabla 6. Aprobación del plan institucional de reducción de riesgo

Nombre del Trámite	Departamento	Tiempo de Gestión	Requisitos	BASE LEGAL	PRODUCTO A ENTREGAR
Aprobación del Plan Institucional de Reducción de Riesgo (PIRR).	Administración Escolar	2 días	1. Solicitud de aprobación del PIRR.	Metodología del Plan de Respuesta Nacional.	Certificado de aprobación del PIRR.

TRÁMITE: APROBACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Tabla 7. Aprobación del plan de contingencia

Nombre del Trámite	Departamento	Tiempo de Gestión	Requisitos	BASE LEGAL	PRODUCTO A ENTREGAR
Aprobación del Plan de contingencia	Administración Escolar	2 días	1. Solicitud de aprobación.	Manual COE	Certificado de aprobación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

CONCLUSIONES

1. El proceso de trámites para las autoridades necesita mejoras que incluyan herramientas tecnológicas como sistemas, así mismo los nuevos procesos deben ser documentados para la optimización periódica.
2. Debido a las problemáticas encontradas por la falta de rapidez en los trámites solicitadas por las autoridades de los planteles educativos se sugiere considerar el modelo desarrollado para proveer una pronta solución.
3. Se concluye que el rediseño realizado en Bizagi Modeler con la ayuda de una plataforma web, va a disminuir los reclamos, quejas por falta de celeridad y pérdida de documentos, mejorando la calidad del servicio.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación del modelo para mejorar la atención a los usuarios y además se sugiere hacer una revisión continua del proceso para que el posterior se integren más trámites.
2. Implementar actualizaciones dependiendo de las necesidades que se presenten, siguiendo los protocolos y lineamientos de atención a los ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Presidencia del Consejo de Minitro de Secretaría de Gestión Pública, «Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública,» Presidencia del Consejo de Minitro de Secretaría de Gestión Pública, Lima, 2015.
- [2] E. Suárez, «Análisis de la atención ciudadana en la municipalidad provincial de Huaytará,,» Universidad Cesa Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú, 2019.
- [3] N. Díaz, «Gestión de procesos de negocio BMP (Business Process Management) , TICs y crecimiento empresarial,» *Univ. Empresa,) 7 (15)*, pp. 151-176, 2008.
- [4] A. Gallo, J. Batista y E. Peroso, «Propuesta de gestión de cambio basada en la metodología business project management,» *Tendencias en la Investigación Universitaria, una visión desde Latinoamérica, VI. XII*, pp. 360-377, 2021.
- [5] S. Solares, U. Baca y G. Acosta, Administración informática: análisis y evaluación de tecnologías de la informción., México, D.F: MX: Larousse - Grupo Editorial, 2014.
- [6] P. Fingar, C. Robles, G. Boouchon, M. Mora, R. Campos y R. Laurentiis, El libro del BPM y la transformación digital, Madrid: Centro de Encuentro BPM, S.L., 2014.
- [7] B. Hitpass, BPMN 2.0. Manual de referencia y guía práctica, Santiago de Chile: Universidad Técnica Federico Santa María, 2014.