
**PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE SISTEMA DE
SOLICITUDES ENTRE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES
Y EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EDUCACIÓN
MUNICIPAL DE LINARES**

**BRIAN CÉSAR CABAÑA TORO
RACHEL DÍAZ BEAS
FABIÁN POBLETE LUENGO
MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS
RESUMEN**

En la actualidad, las instituciones públicas se enfrentan a constantes cambios que exigen optimizar los procesos de atención para entregar soluciones que respondan a mayores estándares de atención, lo que exige un uso más eficiente de la tecnología y de los medios que disponen. En este sentido, el objetivo del presente trabajo de grado, busca elaborar una propuesta de mejora en la gestión del Departamento de Administración de Educación Municipal de Linares, que administra 38 establecimientos educacionales y que entregan educación a más de 11 mil alumnos. Para lo anterior, se identificó un macro proceso crítico dentro de este departamento, que se relaciona con la satisfacción de las necesidades de bienes y servicios de los distintos establecimientos educacionales, refiriéndose con esto a la adquisición y/o contratación de bienes y servicios que prestan un rol de apoyo fundamental en el proceso de formación de los alumnos de Linares. Para llevar a cabo este trabajo se procedió a la utilización de una metodología de levantamiento y modelación de procesos preparada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, organismo dependiente de Secretaría General de la Presidencia que permitió identificar deficiencias que pueden ser mejoradas mediante una propuesta que se plantea en el presente trabajo y que permite entre otras cosas acortar los tiempos de resolución y disminuir el costo del proceso.