

## II JORNADAS DE INNOVACION EN LA FORMACION

### Las prácticas de gestión Académica en las Universidades

**Eje Temático:** Sistemas de Gestión Académica

**Tipo de comunicación:** Resultados de una indagación/intervención.

**Título del trabajo:** Sistema de Gestión de Solicitudes de Rectificación de Actas. Universidad Nacional Arturo Jauretche

**Apellidos y nombres; filiación Institucional:** López Noelia; Lipka Mariana; Pilla Gustavo .Universidad Nacional Arturo Jauretche.

**Correo electrónico:** noelialopez@unaj.edu.ar

**Área Institucional:** Dpto. de Gestión de Procesos y Actas (Dirección de Atención a estudiantes y Orientación Educativa); Dirección de Informática, (Secretaría Económica Financiera)

#### Resumen extendido

##### Problemática y contexto en que surge la experiencia

La Universidad Nacional Arturo Jauretche ha desarrollado y desarrolla diversas estrategias que apuntan a contribuir al mejoramiento de la gestión en los procesos pertinentes al ámbito académico. El crecimiento exponencial de la matrícula estudiantil ha influido de manera directa en los procesos de organización dentro de la gestión afrontando nuevos desafíos ante la masividad.

La solicitud de rectificativa sobre actas (entendiendo a la rectificativa como aquel proceso administrativo que rectifica/corriga de forma parcial o total un componente del documento), fue uno de aquellos procesos que de forma inmediata luego de la llegada de la pandemia y el trabajo remoto requería de una reformulación eficaz que proporcionara una mejora sustancial del proceso. Desde los inicios de las actividades de la universidad hasta la llegada de la pandemia el mecanismo utilizado se basaba en la solicitud por escrito; instaurado el aislamiento social preventivo y obligatorio se comenzó a utilizar recursos digitales como formularios de google en el cual los y las trabajadores/as Nodocentes asistentes de carrera solicitaban al Dpto. de gestión de procesos y actas la rectificativa en cuestión, completando datos que en muchos casos carecían de exactitud dificultando la tarea, tanto para los y las trabajadores/as Nodocentes de la área ejecutora como así la solicitante, la carga de documento respaldatorio (entendiendo a tal como aquel documento emitido por Docentes y/o coordinadores/as) era dificultosa por el peso y caudal de los archivos. Así mismo, el resguardo de la información de las solicitudes en la base de datos institucional debía contar con el tratamiento que amerita el guardado de información sensible, exacta e inequívoca.

##### Objetivo(s) buscado(s)

Es así como, el principal objetivo buscado era:

- Mejorar y fortalecer los procesos de gestión académica

Los objetivos específicos se relacionan con distintos grados del proceso:

- Mejorar la calidad de los datos para la solicitud de rectificativas y resguardo de la información.
- Disminuir errores que dificulten el proceso.
- Favorecer la tarea Nodocente en cuanto al proceso de solicitud de rectificativas.

## Acciones implementadas

### 1. Relevamiento

Desde el Dpto. de Gestión de Procesos y Actas, se comenzó a realizar una revisión general sobre las solicitudes realizadas bajo sistema de formulario google, contabilizando y clasificando los diversos motivos que dificultaban el proceso de rectificación, tanto de la solicitud como así también en la ejecución de la misma. De forma simultánea, se indagó entre los y las trabajadores/as Nodocentes asistentes de carrera desde su participación en el proceso cuáles eran las mayores dificultades que el sistema les presentaba. Por último, se realizó un registro del tiempo que transcurría entre la solicitud y la ejecución de la rectificativa.

### 2. Comunicación de la problemática

Una vez organizada la información anteriormente mencionada, se procedió a informar a la Dirección de Informática sobre las dificultades y necesidades planteadas por las áreas intervinientes en el proceso, como así también, sobre los requerimientos que el Dpto. de Gestión de Procesos y Actas creía fundamentales para poner en ejecución dichas solicitudes.

El relevamiento sobre las dificultades planteadas al momento de la carga expresaban los siguientes ítems:

- El tiempo que se demoraba en transcribir la información, tales como datos personales del alumno, de las y los docentes y datos académicos relacionados a los ciclos lectivos.
- Errores involuntarios de tipeo sobre la carga de datos anteriormente mencionados.
- Imposibilidad de cargar el documento respaldatorio en la solicitud, tales como, nota del o la docente a cargo de la materia, nota de la coordinación de carrera y en algunos casos nota aval de la dirección de instituto.
- Dificultad en visualizar la situación actual del pedido a partir de su ejecución por parte del Dpto. de Gestión de Procesos y Actas, siendo mediante correo electrónico la forma más expeditiva de informar si el procedimiento estaba realizado, denegado o bien si requerían de modificación.

Los requerimientos del Dpto. de Gestión de Procesos y Actas para una correcta y eficaz ejecución de la solicitud se basaban en:

- Que la información recibida sea concordante con los datos existentes en Siu Guaraní, tanto los personales como académicos, simplificando la tarea.
- Que exista la posibilidad de contar con los documentos respaldatorios que aseveran la solicitud.
- Que toda la información de la solicitud anteriormente nombrada esté bajo resguardo en base de datos institucional.
- Que se pueda visualizar el estado de la solicitud, teniendo la posibilidad de generar un “feedback” entre las áreas intervinientes.

### 3. Desarrollo de la solución por parte de la Dirección de Informática

Ante la exposición del caso, comprendiendo las dificultades y requerimientos que el Dpto. de Gestión de Procesos y Actas transmitía. Se trazó un paralelismo con las problemáticas que surgen en otras áreas de la universidad, entendiendo que lo necesario era dar una respuesta simple pero eficaz, reutilizando los recursos existentes.

Por lo cual, se decidió realizar una solución con el fin de brindar una mejor manera de registrar solicitudes de rectificativas de actas, con información tabulada desde distintas fuentes de datos. La misma cuenta con la integración de los siguientes sistemas:

**SIU HUARPE:** Como un portal de acceso a toda la comunidad universitaria, se desarrolló una interfaz que simplifica la creación de nuevas solicitudes, así como la consulta de solicitudes ya creadas.

**REDMINE:** Se utilizó como sistema base para la gestión de las solicitudes, pudiendo manejar campos específicos, y estados de avance de la solicitud. La utilización de esta herramienta generó un ahorro en los tiempos de implementación.

**ARAI USUARIOS:** este sistema permite el login centralizado para todos los sistemas que son utilizados por parte de los y las trabajadores/ras Nodocentes.

**SIU GUARANÍ 3:** el cual proporciona datos personales y académicos a la solicitud reduciendo el margen de error en la carga.

### 4. Periodo de prueba

Luego del desarrollo realizado por la Dirección de Informática se realizó un periodo de pruebas y ajustes con un fluido ida y vuelta con el Dpto. de Gestión de Procesos y Actas.

### 5. Presentación a la comunidad

La presentación de este Sistema Integrado fue dirigida a los usuarios y autoridades de la Universidad Nacional Arturo Jauretche con el objetivo de compartir esta nueva herramienta, la cual permite una mejora sustancial en la tarea Nodocente, y sobre todo, en el resguardo de la información en términos digitales, contribuyendo así, al desafío continuo de desarrollo e innovación que la gestión académica requiere.

Se expusieron los diferentes relevamientos realizados, mediante datos numéricos que permiten reconocer a simple vista los niveles de dificultad que el sistema anterior ofrecía tanto de las áreas solicitantes como del área ejecutora.

A su vez, utilizando ejemplos reales, se demostró “in situ” el uso del nuevo sistema con referentes de la Dirección de Informática y Dpto. de Gestión de Procesos y Actas.

## 6. Capacitación

Entendiendo la capacitación como una herramienta eficaz para la realización de cualquier tarea de gestión, se realizaron diversos encuentros con los y las trabajadores/as Nodocentes asistentes de carreras quienes receptionan los pedidos del/la estudiante o profesor, recolectan la información mediante métodos respaldatorios y generan la solicitud de rectificativas para dar respuesta a los pedidos que reciben.

## 7. Evaluación de resultados

Una vez culminado el primer mes de uso del sistema integrado para la solicitud de rectificativas, se procedió a realizar la primera evaluación de la herramienta.

En primera instancia, mediante un sondeo interno se les consultó a los y las usuarias del sistema sobre los siguientes ítems:

- Nivel de dificultad para acceder a la realización del ticket de 0 a 10 (siendo 0 el menor nivel de complejidad y 10 el mayor nivel de complejidad)
  - Tiempo que empleaban para la realización de la solicitud (siendo “poco” el menor tiempo de demora, “regular” el tiempo intermedio de demora y “mucho” el máximo tiempo de demora para realizar la solicitud).
  - Ventajas que observaban entre el nuevo sistema integrado y el uso de formulario google (siendo este ítem a desarrollar según la perspectiva del usuario).
- 
- El 100% de los y las usuarias calificaron el nivel de dificultad para acceder a la realización del ticket con 0 (siendo 0 el menor nivel de complejidad).
  - El 83% de los y las usuarias consignaron en cuanto al tiempo de demora en la realización de la solicitud, una calificación de “poco” (siendo “poco” el menor tiempo de demora). Mientras que el 17% restante, calificó con “regular” el tiempo de demora).
  - Los ítems más relevantes sobre las ventajas observadas por los usuarios del nuevo sistema sobre el sistema anterior fueron las siguientes:
    - Menor cantidad de datos ingresados de forma manual.
    - Mejor visualización de la solicitud.
    - Mejor control de los casos solicitados.
    - Mayor respuesta y mejor comunicación entre las áreas intervinientes.

En segunda instancia, la evaluación interna se basó en comparar los datos que comprendía el mismo periodo pero del año anterior (del 18/11/21 al 18/12/2021) con la utilización de formulario google vs el primer mes es de uso del nuevo sistema (del 18/11/22 al 18/12/2022), en cuanto a:

- Cantidad de solicitudes recibidas.
- Cantidad de errores en la formulación de la solicitud.
- Rapidez en la ejecución por parte del Dpto. de Gestión de Procesos y Actas en la realización.
- En el periodo correspondiente al 2021 (del 18/11 al 18/12) utilizando formulario google la cantidad de solicitudes recibidas fueron de 250, mientras que los errores en la carga de datos afectaba al 40% de ellas; el tiempo en la realización de la rectificativa (producto de errores en la carga de datos), oscilan entre los 7 y 15 días hábiles, ya que el Dpto. Gestión de procesos y actas debía contactar a los y las solicitantes para reformular el pedido.
- En cambio, en el periodo correspondiente al 2022 (del 18/11 al 18/12) utilizando el nuevo sistema integrado, se observó un cambio cuantitativo y cualitativo con respecto al 2021. Las solicitudes recibidas fueron 141, mientras que los errores en la carga se redujeron en un 80% con respecto al total de solicitudes, el tiempo para realizar la tarea por parte del Dpto. de Gestión de Procesos y Actas se vio beneficiado por los números anteriormente mencionados, siendo el tiempo de ejecución de entre 1 a 5 días hábiles.

**Conclusión:**

En conclusión, el trabajo en conjunto entre la Dirección de Informática y el Departamento de Gestión de Procesos y Actas ha demostrado ser efectivo y expeditivo en la realización de un sistema que no solo cumple con los objetivos planteados, sino que también mejora la eficiencia y facilita la tarea de los y las trabajadores/as Nodocentes de la Universidad Nacional Arturo Jauretche. La colaboración y la comunicación efectiva son clave en cualquier proyecto exitoso, y en este caso, la coordinación entre las áreas involucradas ha llevado a resultados altamente satisfactorios. Este ejemplo ilustra la importancia de una comunicación fluida y un trabajo mancomunado entre los equipos en la consecución de objetivos comunes.

**Palabras claves:** gestión, comunicación, sistema.