



Observatorio Colombiano de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria

Universidad de los Andes

**Automatización Proceso de Homologación de
Cursos**

Tercera Convocatoria de Buenas Prácticas 2015

Automatización Proceso de Homologación de Cursos

Palabras claves: Automatización, homologación, cursos

Institución responsable de la práctica				
Nombre de la institución	Ciudad	País	Teléfono / Fax	Sitio web de la institución/Facultad/Centro
Universidad de los Andes	Bogotá	43	3394949	www.uniandes.edu.co

Datos de la persona responsable de la práctica					
Nombre y apellidos	Cargo	Unidad/Facultad/Escuela	Correo electrónico	Teléfono/Fax	Sitio Web de la Práctica
Carlos Castellanos	Jefe de Planeación y Efectividad Institucional	Dirección de Planeación y Evaluación	ce.castellanos394@uniandes.edu.co	3394949 Ext. 2029	http://solicitudeseudiantes.uniandes.edu.co/Paginas/inicio.aspx

Criterios de Excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica (Marcar dos criterios como máximo)						
Liderazgo	Estrategia	Personas	Alianzas y Recursos	Procesos, productos y servicios	Clientes	Responsabilidad Social
			1	1		

1. Resumen ejecutivo de la Práctica:

Bajo el marco del Programa de Desarrollo Integral de la Universidad (PDI 2011-2015) y con el fin de mejorar el servicio a los estudiantes y facilitar los procesos a los profesores y coordinadores académicos, se diseñó e implementó un sistema que automatiza el proceso de homologación de cursos para los estudiantes de los programas tanto de pregrado y posgrado, que quieran reconocer los créditos de cursos que tomaron en universidades nacionales o extranjeras durante algún semestre como el caso de los intercambios académicos. El proyecto surgió debido a que cada Facultad tenía un procedimiento y tiempos diferentes de respuesta. Adicionalmente, no se tenía trazabilidad del estado de las solicitudes, ni información consolidada que permitiera tomar decisiones para brindar un mejor servicio a los estudiantes. La Universidad define unas directrices generales, pero cada Facultad las implementa bajo los criterios internos que considere más apropiados, lo cual tiene como consecuencia que los estudiantes deban realizar procedimientos distintos dependiente del programa al que pertenezcan. Para lograr este proyecto, se convocaron a 12 coordinadores de programas que fueron representantes de las Facultades y Centros, y después de varias sesiones se llegó a un acuerdo de cómo debería ser el proceso antes de iniciar cualquier desarrollo informático teniendo como principio el servicio a los estudiantes. Adicionalmente, fue necesario hacer una revisión de la política de homologaciones por parte del Consejo Académico lo que permitió facilitar la normalización del proceso y articularlo con las actividades de las facultades. Una vez diseño la solución informática de acuerdo con los procesos definidos, se siguió con las actividades de desarrollo, implementación y divulgación del funcionamiento de la nueva herramienta a todos los impactados: estudiantes, profesores, directivos y coordinadores. De esa forma, a partir del 27 de abril del presente año y después de cerca de un año del trabajo, el sistema entró en funcionamiento y ha tenido una acogida satisfactoria en los diferentes usuarios. Aún nos encontramos en etapa de estabilización, pero no se han identificado problemas o situaciones críticas que puedan implicaciones importantes dentro del proceso. En el proyecto participó la Dirección de Admisiones y Registro, la Dirección de Servicios e Información de Tecnología, las Facultades y la Dirección de Planeación y Evaluación.

2. Planificación de la Práctica:

El proyecto se planteó en 5 etapas (modelamiento, análisis y diseño, construcción, certificación e implementación). Se programó 1 mes para las dos primeras etapas, con el fin de hacer el diseño completo inicial y estimar con más precisión las etapas posteriores, buscando ser eficientes con los tiempos de las personas que participaron y los recursos requeridos. El objetivo general del proyecto fue Mejorar el servicio prestado a los estudiantes y el desarrollo de las actividades académico-administrativo al interior de las facultades/departamentos y Admisiones y Registro por medio de una optimización de procesos a través de una solución tecnológica. Adicionalmente, se desplegó en los siguientes tres objetivos específicos: Estandarizar el proceso de homologaciones a nivel

institucional, Asegurar la calidad de la información derivada del proceso de homologaciones para la toma de decisiones y Mejorar el servicio y atención a estudiantes.

Por otro lado, se estableció un equipo para el proyecto conformado por directivos de la Universidad, representantes de las Facultades y Centros, y por el grupo de apoyo transversal para el desarrollo de las actividades, habiendo por lo menos 30 personas involucradas directamente en su desarrollo. Para poder terminar las dos primeras etapas, se programaron sesiones de trabajo de 3 horas por tres semanas con el fin de terminar el diseño de la herramienta y consolidar el documento con las especificaciones funcionales y técnicas para que el proveedor pudiera pasar a la fase de construcción. Una vez finalizadas esas dos fases, se estimó un tiempo adicional de 16 semanas, incluyendo el tiempo de pruebas, para terminar el resto de las etapas del proyecto.

Para el desarrollo del proyecto no se requirió de un sitio particular de trabajo y la herramienta considerada fue el motor de procesos Bizagi, de la empresa Vision Software.

3. Desarrollo y ejecución de la Práctica:

Los tiempos definidos inicialmente, no se lograron cumplir por dos aspectos principalmente. El primero de ellos se presentó por el cruce del desarrollo del proyecto con las actividades de inicio de semestre que implican para los representantes de las Facultades y Centros una concentración completa en la solución de conflictos de horario de los estudiantes de sus programas. La segunda se dio por una falla en la plataforma donde se instalaría inicialmente el producto, llevando a que la culminación de las actividades, coincidieran con el periodo de vacaciones colectivas de la Universidad y posterior inicio de semestre, lo que obligó a posponer la fase de pruebas hasta febrero del presente año, estando programadas para noviembre del 2014. En cuanto a las actividades y recursos que se ejecutaron desde el punto de vista funcional, se ajustaron a los tiempos con el esfuerzo planeado.

En cuanto a los aprendizajes o aspectos de mejoramiento, se encontró que hubo una participación y compromiso de los involucrados en el proyecto. Así mismo, llegar a consensos en algunos aspectos específicos requiere que capacidad de negociación por parte del líder del proyecto y también, a medida que se va entendiendo el alcance del proyecto, las personas van cambiando de una actitud de apatía o negativismos, a ser proactivos y propositivos. Sin embargo, se evidenció que se debe movilizar y trabajar más de cerca con los otros grupos de impactados claves como son los profesores y estudiantes en las diversas etapas del proyecto, y no al final como inicialmente se planeó.

De otra parte para el periodo de estabilización es importante mantener una comunicación clara y oportuna con los líderes replicadores y usuarios sobre el estado de la resolución de los casos de soporte.

4. Resultados de la práctica:

Después de salir en vivo con el sistema el 27 de abril del 2015, se han generado 477 casos de solicitud de homologación, distribuyéndose de la siguiente forma de acuerdo con su estado de avance:

Tipo	Cuenta de Caso	No
Creada		188
En proceso		139
Finalizó con respuesta		14
Radicada		81
Solicitud Cancelada		55
Total		477

Se espera que el volumen más significativo se genere en los meses de septiembre y octubre del presente año. En cuanto al grado de satisfacción, no se han levantado mediciones formales y estructuradas debido a que aún nos encontramos en etapa de estabilización, pero en primera instancia se considera que ha habido buena percepción por parte de los usuarios que se han contactado. Se espera que en el segundo semestre del presente año, se tengan las mediciones adecuadas de acuerdo con los casos creados y los usuarios que han interactuado con la herramienta.

5. Evaluación y revisión de la práctica:

Como se mencionó en el numeral anterior, las mediciones estructuradas (encuestas u otros mecanismos), se realizarán en el segundo semestre del presente año, una vez se haya finalizado la etapa de estabilización de la herramienta.

6. Carácter Innovador de la práctica:

Como carácter innovador de la práctica, se puede mencionar la articulación de la forma de trabajo de todas las Facultades de la Universidad y el uso de las tecnologías de información para apoyar los procesos académico-administrativos. Se logró establecer una base para continuar con otro tipo de solicitudes de estudiantes y poder generar un único sitio donde los estudiantes podrán realizar algunos trámites sin importar el programa a donde pertenecen y respetando los criterios internos que puedan tener las diferentes disciplinas. Así mismo, se busca consolidar un único sitio donde los coordinadores de los programas y los profesores puedan dar trámite y respuesta a lo que los estudiantes solicitan. Al tener todo el trámite sistematizado y ver su trazabilidad, se puede generar información confiable, con respaldo tecnológico y que da los primeros avances para lo que puede ser la carpeta digital de los estudiantes, siendo más eficientes con el uso de los recursos. Desde el punto de vista tecnológico, el desarrollo se efectuó sobre la herramienta Bizagi y debía integrarse con el sistema banner que es donde reposa la historia académica oficial de los estudiantes. De esa forma, se logró optimizar las actividades que ejecutaba la Dirección de Admisiones y Registro porque el sistema transfiere automáticamente los créditos a Banner una vez ha sido aprobado por el responsable del programa, sin tener que hacer algún paso adicional.

7. Divulgación de la práctica:

Los esquemas de divulgación fueron variados dependiendo del tipo de audiencia a la que se quería llegar. Para el caso de los estudiantes cada programa envió un comunicado por medio de correo electrónico que se complementó con la publicación masiva en la agenda semanal que la Universidad dispone como mecanismo de comunicación con los estudiantes. Lo anterior generó que en los primeros días hubiera más de 100 casos creados por solo el ingreso a revisar la herramienta. En el caso de los profesores la estrategia fue distinta, ya que se visitó cada Consejo de Facultad y Departamento, con el fin de hacer una demostración del funcionamiento de la herramienta solo en lo que es responsabilidad de ellos. En el caso de los coordinados de los programas, se realizaron capacitaciones específicas donde se estructuraron casos que se fueron desarrollando en las sesiones realizadas para cubrir los 60 coordinadores de los diferentes programas de la Universidad. Finalmente, y de forma adicional, para cada uno de los grupos, se generó una serie de documentos donde se explicaba el paso a paso de acuerdo con su rol y que se encuentran disponibles en el sitio web de la herramienta. Adicionalmente, se habilitó un canal de comunicación único en los casos en los que fuera necesario reportar algún incidente, esto con el fin de tener control y estadísticas de las principales fallas o eventos.