

Análisis del Proceso de Digitalización en la Gestión Administrativa

Estudiante
Barboza, Oscar Fernando

Tec. En Administración y Gestión
en Instituciones de Educ. Superior

Estudiante
Lanaro, Mariela Alejandra

Tec. En Administración y Gestión
en Instituciones de Educ. Superior

Directora: **Santana, Sonia Raquel**
Esp. Ingeniera en Sistemas de Información – Licenciada en Tecnología Educativa

Co-Director: **Scattone, Germán Agustín**
Mg. Ingeniero Agrónomo



1. Agradecimientos

Nos sentimos profundamente agradecidos con las personas que brindaron su colaboración y apoyo en la realización de este trabajo.

A Colombina, nuestra hija, que nos llena de felicidad y nos impulsa a alcanzar nuestros logros.

A nuestra Directora de Tesis, Ingeniera en Sistemas de Información Sonia Santana, por su paciencia, comprensión y predisposición, quien nos ayudó a culminar este periodo tan significativo en nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y compartido sus conocimientos durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo, especialmente al Ing. Germán Agustín Scattone, al Lic. Fabián Gustavo Tisocco, a la Lic. María Isabel Bancho, a la Lic. Laura Alejandra García, a la Lic. Daiana Paola Buzzatto, a la Tec. María Laura Wallingre y a todos nuestros docentes de la Tecnicatura y Licenciatura, por haber sido parte de nuestra preparación profesional.

A nuestro tribunal de tesis Mag. Lic. Pérez, Martín Mauricio, a la Lic. Alzogaray, Alejandra Verónica y al Cdor. Penco, Jorge Gastón.

Y por supuesto a nuestra querida Universidad y a todas las autoridades por permitirnos concluir esta etapa tan importante en nuestras vidas.



2. Resumen

La evolución de la tecnología permitió una profunda transformación digital en las instituciones, como consecuencia la digitalización se ha convertido en uno de los principales objetivos actuales.

Para lograr la modernización de las instituciones se requiere de nuevas herramientas que permitan mejorar la gestión para lograr la eficacia y eficiencia en los mismos.

El objetivo de este trabajo es analizar el impacto del proceso de digitalización en la gestión administrativa del Departamento Alumnos de la UTN Facultad Regional Concordia. Para lograr el mismo, se realiza una revisión documental sobre la temática abordada utilizando diferentes fuentes de consultas, se caracteriza estos procesos en el ámbito público y universitario, lo que permite conocer cómo contribuye el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y qué beneficios se obtienen con la implementación de la digitalización de los procesos y procedimientos. Finalmente, se analiza cómo se lleva a cabo el proceso de modernización digital y el impacto que produce el mismo en la gestión y administración del Departamento Alumno.

Esto permitirá realizar un análisis relevante que será de gran aporte para mejorar los servicios brindados por el área. De esta manera, se podrán definir líneas de acción futuras tendientes a orientar y organizar las diferentes actividades y poder garantizar la integración, articulación y continuidad de esfuerzos de manera ordenada, coherente y sistemática.

Palabras claves

Departamento Alumnos - Digitalización – Transformación Digital – Mejora Continua



Índice

1. Agradecimientos	1
2. Resumen	2
3. Introducción	4
3.1 Objetivo General.....	5
3.2 Objetivos Específicos	5
4. Desarrollo	5
4.1 Planteo del Problema	5
4.2 Marco Teórico y Antecedentes	6
4.3 Metodología de Trabajo	23
4.4 Análisis de Datos	26
4.4.1 Entrevistas	26
4.4.2 Procesos Implementados por el Departamento Alumnos.....	33
4.4.3 Encuesta	43
5. Resultados	43
6. Conclusión y Trabajo Futuro	49
7. Bibliografía.....	52
8. Anexo.....	54



3. Introducción

Como organismo público, la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) Facultad Regional Concordia se encontró con la problemática de enfrentar el desafío de adaptarse a los procesos administrativos desde la virtualidad, incorporados por las TIC y el uso de redes sociales. En este sentido, debido al contexto pandémico y a las nuevas necesidades, el Departamento Alumnos se vio obligado a acelerar la transformación digital y reaccionar rápidamente a los cambios para mejorar la eficiencia operativa del área y, de esta manera, informatizar los procesos y lograr mayor flexibilización y disponibilidad ante la demanda de los usuarios.

El surgimiento de un contexto pandémico y las sucesivas medidas de contención epidemiológicas en nuestro país han acelerado la implementación del trabajo remoto en diferentes ámbitos, incluyendo las instituciones de Nivel Superior. Esto generó, entre otros cambios, la automatización de las tareas en el ámbito de la administración pública, problemática central de esta tesis.

La transformación digital llevó a la administración pública a reinventarse como organización, ya que su base, fundada en el papel, presentaba dificultades en cuanto al acceso y control de los diferentes trámites administrativos. Con la implementación de la tecnología se logró mejorar la prestación de servicios, así como también su funcionamiento interno; es decir, las diversas tramitaciones se agilizaron y se volvieron menos burocráticas y más eficientes.

En consecuencia, la integración tecnológica de todas las áreas que componen la Facultad Regional Concordia ha logrado cambiar su forma de funcionar, casi en su totalidad, con una visión transformadora. El objetivo fue optimizar sus procesos, mejorar su competitividad, crear nuevos modelos de comunicación, perfeccionar las estrategias de omnicanalidad, predecir necesidades y comportamiento de los usuarios, entre otras.

La transformación digital brinda la oportunidad de capitalizar las oportunidades que aporta la tecnología, permite profundizar el trabajo que se realiza y deja las modalidades burocráticas de lado para poder innovar en la gestión pública en cuanto a



calidad y servicio; posibilita repensar las estrategias y actividades en relación a las nuevas formas de trabajo.

Por tal motivo, el objetivo de la tesis es analizar el impacto del proceso de digitalización en la gestión administrativa del Departamento Alumnos de la Facultad Regional Concordia.

3.1 Objetivo General

Analizar el impacto del proceso de digitalización en la gestión administrativa del Departamento Alumnos de la UTN Facultad Regional Concordia.

3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Conocer las diferentes corrientes teóricas en cuanto a la digitalización en la Gestión y Administración Pública.
- ✓ Caracterizar el proceso de digitalización en el Ámbito de la Gestión y Administración Universitaria.
- ✓ Analizar el proceso de digitalización en la Gestión Administrativa del Departamento Alumnos.

4. Desarrollo

4.1 Planteo del Problema

El presente trabajo tendrá como tema central analizar el impacto de la digitalización en la gestión administrativa del Departamento Alumnos de la UTN Regional Concordia.

Se mostrarán los beneficios que proporciona la digitalización en los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el sector, que son necesarios para abordar los cambios en los procesos internos de la administración y la gestión de la información, para poder superar los modelos tradicionales.

Para transformar la administración no solo se requiere un cambio tecnológico, sino que además se necesita rediseñar los servicios administrativos; fomentando la



participación de la comunidad universitaria a través del intercambio de información y conocimiento con el objetivo de lograr eficiencia y eficacia mediante la modernización y la transformación de los servicios brindados.

4.2 Marco Teórico y Antecedentes

En los últimos años las tecnologías de la información y las comunicaciones han alcanzado un nivel de desarrollo exponencial, llevándose adelante una transformación digital sin precedentes. El impacto producido en las organizaciones públicas refleja cambios en la manera de actuar y comunicarse con los ciudadanos, con el fin de lograr la integración de la sociedad y la participación. Se han dado pasos importantes hacia la transformación digital, sin embargo, queda mucho camino por recorrer debido a que las organizaciones del sector público manejan una amplia gama de sistemas heredados y obsoletos que necesitan reemplazo. En este orden, los autores de las investigaciones realizadas, en su gran mayoría, coinciden en la propuesta de delinear los ejes de la transformación digital en la administración pública.

Considerando el aporte de otros países, Sánchez Figueroa (2009) describe en su tesis de grado que España ha sido la precursora en el proceso de incorporación de tecnologías entre las grandes organizaciones españolas desde 1970.

En el año 2003 se aprobó el Plan de Choque para el Impulso de la Administración Electrónica en España, con un ambicioso objetivo “lograr una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos” (2022). Es así que se desarrollaron algunos proyectos como la firma electrónica, el portal del ciudadano, la intercomunicación de registros o el pago de impuestos, que otorgaron a las administraciones públicas españolas buenas bases para la innovación en el futuro.

En 2005 el Gobierno adoptó el Plan AVANZA para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas, con el que se articularon distintos ámbitos: el hogar y los ciudadanos, la competitividad y la innovación en las empresas, la educación, la prestación de servicios públicos de forma electrónica y el llamado contexto digital, (despliegue de conexiones de banda ancha seguras).



Ha sido clave para España la creación de un marco normativo donde se sientan sus bases jurídicas como la “Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas” (Ley 11/2007, 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos) el cual establece el derecho ciudadano a realizar todas las gestiones con la Administración por medios electrónicos. En este sentido, las administraciones deberán facilitar información y la realización de todos sus trámites por Internet, teléfono, televisión digital o cualquier otro medio disponible en el futuro.

España se incorpora así a la lista de países como Estados Unidos, Finlandia, Francia, Austria e Italia que ya tienen una normativa similar.

Con el objetivo de reforzar los resultados y determinar nuevas líneas de estrategias en el ámbito de Avanza, se ha definido en el 2010 el Plan Avanza2. Uno de los principales objetivos de este plan es favorecer a la recuperación económica gracias al uso de las TIC, poniendo especial atención a los proyectos que ordenen, además, la sostenibilidad y el ahorro energético.

Posteriormente, en el 2021 se aprueba el Plan de Acción INFO XXI, una Sociedad de la Información para Todos, el cual había planteado sus objetivos de e-Administración con una visión limitada.

Continúan, en España, una serie de leyes que hacen a la incorporación y el uso de medios tecnológicos y otorgan validez a los documentos presentados por estos, siempre que cumplan los requisitos de autenticidad, integridad y conservación. Mas adelante, se decretan otras normas que regulan el uso efectivo de las nuevas tecnologías, la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.

Sin embargo, la Administración Electrónica en este país está teniendo su mayor impulso en los últimos años, permitiendo establecer la posibilidad de realizar trámites informatizados con la Administración, entre los que se pueden mencionar: el concepto de firma electrónica reconocida que la equipara jurídicamente a la firma en papel, dotándola así de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas; la Protección de Datos de Carácter Personal y su reciente reglamento de desarrollo, que



establecen las garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por las personas físicas, es decir, los ciudadanos, en estas transacciones.

No obstante, la implantación del Gobierno electrónico debe ir acompañado de un ejercicio efectivo del mencionado derecho para todos los ciudadanos. Este debe ser elaborado desde la confianza y seguridad ofrecida por el sistema y, lo que es más significativo, de una primordial transformación de la cultura administrativa dominante en periodos anteriores, con la adaptación del empleado público y del ciudadano, a través del proceso interno de integración de nuevos escenarios.

En síntesis, la comprensión de la interacción de los usuarios con el universo de Internet no está exenta de dificultades, ya que los comportamientos en la red comparten algunas características de la actuación en los entornos convencionales. También, muestran particularidades surgidas como consecuencia del entorno digital en el que se desplaza, particularizando las características individuales de los ciudadanos y sus creencias, las cuales influenciarán perceptiblemente en la adopción de las propuestas de Gobierno electrónico.

No solo se consideró en esta tesis el comportamiento de los usuarios frente a un nuevo paradigma tecnológico, sino también conceptos nuevos, todavía por investigar, como la virtualización del contexto en el que se desenvuelve la relación de la Administración Pública con los ciudadanos y con la vida política en general.

Teniendo en cuenta estas consideraciones y la necesidad de integrar factores desde distintas perspectivas como la aceptación tecnológica, la sociología, la Administración Pública y la política; tendremos en cuenta para nuestro trabajo la visión del gobierno electrónico de nuestros usuarios, las creencias individuales determinantes para la adopción y adaptación de las diferentes dimensiones tales como: la compatibilidad de las propuestas implementadas, la experiencia en cuanto al uso de nuevas herramientas, la disposición para utilizar los diferentes trámites en línea, la adopción de nuevas formas de interactuar con la Institución, la eficiencia en cuanto a la comunicación, la confianza y la participación, entre otras.

Por otro lado, a nivel nacional, se han encontrado algunos trabajos de los cuales el Estado ha tomado diversos modelos en cuanto a su organización administrativa y orden



burocrático, experimentado varios intentos de reforma administrativa a lo largo de la historia, con el objetivo de mejorar la capacidad para gobernar eficazmente. A partir del plan integral de modernización iniciado en 2016, se ha puesto en práctica en el país un nuevo modelo de Estado, con foco en la desburocratización, la agilización y la simplificación que hoy facilitan las tecnologías de información y comunicación (TIC).

El proceso de implementación del modelo de Gestión Documental Electrónica (GDE) ha sido el pilar de esta profunda transformación. De acuerdo con este trabajo, Argentina apunta al fortalecimiento de un gobierno abierto, que pone el foco en la formación de administraciones más eficientes, al servicio del ciudadano, a partir de: la transparencia, la participación ciudadana, la innovación y la tecnología.

Gracias a Huayapa Corrales (2017), se pudo conocer que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a partir del 2009, propone comenzar con el desafío basado en la digitalización de la Gestión Documental Electrónica. Para esta acción, ha tenido como referencia las investigaciones realizadas en España, especialmente en las ciudades de Madrid, Barcelona y Málaga, haciéndolo a través de la Secretaría Legal y Técnica.

En este mismo año, se desarrolló una plataforma que se utiliza para gestionar trámites de la Administración Pública, la cual se aplicaba únicamente en la ciudad de Buenos Aires. Este sistema permite la creación, tramitación y guarda de documentos digitales con validez legal y formal.

Con la necesidad de digitalizar el sistema documental y la gestión administrativa del Estado a nivel nacional, en el 2011 se creó el Ministerio de Modernización (2022), con el fin de lograr mayor agilidad y transparencia de la gestión, promover el desarrollo profesional teniendo en cuenta la mejora en la calidad del servicio y la atención de los ciudadanos. En el 2016, el Ministerio implementó a nivel nacional, siendo referente y promotor para los demás Organismos; los cuales, a través de los decretos establecidos por Modernización, tuvieron la implementación obligatoria del sistema. A finales de ese mismo año, los 22 Organismos Ministeriales Nacionales y la mayoría de los Organismos descentralizados ya habían implementado este sistema.



Por medio de este método se busca poder mejorar el control de la documentación del Sector Público, como también poder mejorar el seguimiento en tiempo real de los expedientes.

En conclusión, en el trabajo de tesis mencionado anteriormente, el sistema de Gestión Documental Electrónica tuvo una implementación satisfactoria, todavía se encuentra en constante modificación y adaptación de acuerdo a las necesidades que se van presentando. Así mismo, es oportuno mencionar que, a través de esta gestión, se logró una tramitación ágil de la documentación, obteniendo constantemente información en línea, utilizando repositorios virtuales, lo que generó una mayor velocidad en los procesos de expedientes.

El Ministerio de Modernización, tiene cerca de 10.000.000 de documentos generados digitalmente y cerca de 1.500.000 de expedientes generados. A su vez hubo un impacto positivo en la transparencia administrativa, ya que a través de un usuario se puede realizar el seguimiento de expedientes obteniendo información específica del documento, como, por ejemplo; ver las áreas que intervienen, el volumen de expedientes que se generaron, los lugares por donde pasó el documento y en qué etapa se encuentra en un determinado momento.

Además, se menciona que las TIC son variables absolutamente necesarias para el desarrollo de todo tipo de gobierno, pues la aplicación de estas tiene como fin reformular ciertos circuitos y procedimientos de trabajo, los que conllevan a reducir los tiempos y comenzar a reemplazar el formato papel por el digital. Todo esto tiene un impacto organizacional hacia adentro y afuera que básicamente determina las formas de vinculación e interacción, los distintos Organismos no tuvieron la necesidad de recursos extras para poder adquirir la plataforma digital. El ahorro físico, en cuanto a la eliminación del formato papel, genera un mayor espacio disponible, ya que actualmente existe una base de datos virtuales que permite el almacenamiento de archivos. Este ahorro, además, contribuye a la disminución de la contaminación ambiental.

En tal sentido, se puede identificar un ahorro de tiempo, puesto que no es necesaria una persona para que el documento pase por las distintas etapas del proceso, sino que se trabaja de manera digital constantemente en línea. Si bien el sistema aún tiene fallas,



como caídas del servidor de Modernización; estas no representan una desventaja relevante. Al trabajar constantemente en línea, esto genera un ahorro de traslado en la mayoría de los Organismos, pues anteriormente tenían que contratar al correo para poder notificar a distintas áreas, lo que a veces podía demorar hasta seis meses. Esta notificación actualmente se puede hacer de manera electrónica.

La ciudadanía, en su mayoría, ya se encuentra interaccionando con el Estado de manera online, principalmente en lo que refiere al sistema de turnos, consultas e inicio de trámites. Esta interacción ocurre principalmente en los Organismos Descentralizados como: ANSES, AFIP Y RENAPER; siendo estos los más eficientes en materia de Gobierno Electrónico.

En otra investigación, Lisando Hernán Guiñazú Palumbo (2014) menciona en su trabajo que la provincia de San Luis desarrolló en el año 2004 la Autopista de la Información, plataforma de infraestructura de telecomunicaciones y servicios de acceso común, mediante la cual la Administración Pública se digitalizó y permitió que la ciudadanía pueda llevar adelante una multiplicidad de trámites. Se creó, además, el portal para trámites web, www.e-sanluis.net, se mejoró la interconexión entre los diferentes departamentos y oficinas de gestión pública, manteniendo contacto sin costo alguno entre oficinas educativas, policiales y gubernamentales.

En el año 2007, se inauguró un plan integral denominado San Luis Digital (2022) que buscó colocar a la provincia a la cabeza, en materia digital a nivel nacional. Se creó con la mirada en que, en el transcurso de veinte años, los habitantes de la provincia sean partícipes activos en la sociedad de la información y la comunicación. Fue la Universidad de la Punta quien impulsó el Plan; el mismo tiene como objetivo la inclusión digital de todos los habitantes de la provincia.

En el año 2008, en las instalaciones de la Universidad de la Punta, se creó el Polo Informático de San Luis, donde residen importantes firmas tecnológicas como Mercado Libre, Indra y Microsoft Argentina, entre otras que se dedican a proyectos orientados a la informática, la educación, el gobierno y el voto electrónico. En materia de Gobierno Electrónico se han impulsado una serie de políticas muy importantes.



El Poder Judicial de San Luis cuenta con un sistema administrativo completamente digitalizado. La Universidad de la Punta junto al Poder Judicial de esta misma provincia trabajan actualmente de forma conjunta para la implementación y la promoción de herramientas de e-gobierno aplicadas a la Justicia, capacitando a todos sus empleados en Tecnologías de la Información y la Comunicación.

En resumen, en la tesis abordada se señala que las herramientas más usadas son aquellas que ayudan a realizar trámites ahorrando tiempo, costos y evitando el traslado a las dependencias por parte de los ciudadanos. Se destaca el uso de la utilización de la Firma Digital, la Cédula de Identidad Provincial Electrónica (CIPE), la Historia Clínica Digital y el Expediente Digital, haciendo hincapié en este último, el cual permitió beneficios inmediatos y tiempos de resolución de un trámite más cortos y procesos más transparentes.

En este trabajo se avanza en la descripción de los principios que sostienen el gobierno abierto, analizando detalladamente cada uno de éstos para entenderlos desde una perspectiva teórica, pero, también práctica, a través de indicadores empíricos que permiten medir el grado o nivel alcanzado por los mismos en el proyecto puntano.

De esta investigación tomaremos como referencia, al igual que la investigación anterior, lo referente a la digitalización de los trámites y la documentación, especialmente el impacto que se produjo en la interconexión entre los diferentes departamentos y oficinas de gestión pública.

A continuación, se desarrollará una descripción de aquellas investigaciones que han surgido específicamente en el marco de universidades, universo o espacio que nos interesa indagar para nuestro propio trabajo.

Numerosos estudios realizados en universidades argentinas respecto a la implantación, uso y apropiación de las TIC en la gestión y administración universitaria pública, demuestran que la impronta de las nuevas tecnologías digitales se encuentra fuertemente ligada a los procesos de cambio en estas instituciones.

Estos procesos de cambio se originan en la década del 90, a partir de la adquisición de equipamiento tecnológico en las universidades públicas, conduciendo esto a la dotación de infraestructura técnica, con poca o nula atención al desarrollo de habilidades



para manejar estos nuevos recursos. A finales de esta década, recién se reconocerá la pertinencia de estas políticas e incorporación de estrategias innovadoras a los procesos de docencia, investigación y extensión presentes en las universidades.

En Argentina, la mayor parte de las universidades adoptaron esta nueva implementación de políticas sobre sistemas de información universitaria, las que dieron inicio a la puesta en funcionamiento de áreas, tales como la de educación a distancia, así como también la difusión de oferta académica, la generación repositorios electrónicos, la incorporación de plataformas educativas y portales institucionales, entre otros.

Con estos antecedentes mencionados, la Universidad Nacional de Río Negro, Sede Andina, mediante un amplio trabajo de campo realizado por Verdún, Britos, Ruffini y Argarañas (2014) fundamentan algunos estándares sobre las TIC y el papel de la universidad en el contexto actual. Para que una universidad avance en sus propuestas formativas, deberá hacer uso de estas nuevas tecnologías en sus diferentes ámbitos, en cuanto al saber, uso y apropiación de TIC por parte de los docentes y no docentes de dicha universidad, como reza en el Programa de fortalecimiento Educativo en Tecnología de la Información y la Comunicación (PROETIC). Este análisis contribuyó como herramienta propicia para reconocer problemáticas y potencialidades de la institución. Los resultados brindados afirman que la incorporación de equipamiento de nuevas tecnologías se produce de modo dinámico y sistemático en la institución, pero la apropiación de las TIC por parte de los sujetos intervinientes en los procesos es más lenta. Por este motivo, es necesario guiarlos para afrontar estos nuevos desafíos tecnológicos.

Además, se puede dar cuenta que los participantes de la comunidad universitaria poseen un proyecto común, colaborativo y flexible que los orienta a generar, avanzar y participar en acciones comunes para el mejoramiento tecnológico de la universidad. Lo que les brinda una apertura e intercambio de saberes para compartir conocimientos y contribuir a mejoras institucionales.

En el siguiente caso de estudio Estiven Andrés Arias Arce (2021) propone estudiar la implementación del proceso de transformación digital que contemplen los requerimientos los usuarios, la tecnología necesaria para atenderlos y la adaptación al cambio que debe atravesar la entidad. Estas acciones tienen el objetivo de comparar dicha



implementación con lo efectuado por otras instituciones de la región como la Universidad de Palermo y Universidad Argentina de la Empresa.

Se pone de manifiesto que la digitalización está produciendo cambios en el entorno competitivo de las universidades que afecta de forma significativa todos los niveles de la estructura; así como también en los espacios, los recursos y los actores de los procesos educativos. La mayoría de los estudiantes universitarios de la actualidad, se han desarrollado con la influencia de la tecnología digital, internet, las redes sociales, el uso de los dispositivos móviles como el celular, las tabletas y los ordenadores portátiles. La industria 4.0 se describe como una nueva fase en la revolución industrial que se encamina a la interconectividad, la automatización y los datos en tiempo real; desafíos que enfrentan todas las organizaciones actualmente.

La Argentina ha vivido en los últimos años cambios trascendentales en todos los aspectos de la vida social, lo que ha implicado que las instituciones de educación superior tengan que adaptarse a nuevos contextos para cooperar al desarrollo de las comunidades. Una de las características de la educación superior en el país es que es parte de una sociedad moderna caracterizada por el uso habitual de la tecnología; lo que implica asumir nuevos roles y transformaciones de tipo político, económico, científico y social.

Las herramientas tecnológicas de las universidades 4.0 referentes en la región, la gestión y el liderazgo empresarial juegan un papel preponderante en el ejercicio de la administración eficaz de los recursos financieros, humanos y tecnológicos a través del uso adecuado de las herramientas digitales en los procesos de formación digital, uso de internet, la docencia online, automatización, innovación, uso de plataformas para atención de servicios básicos, marketing digital y producción de contenidos digitales.

Esta investigación concluye poniendo énfasis en la idea de asumir la importancia de una cultura digital y hacerla propia a todos los niveles de la organización; pues no es un problema de tecnología sino de personas y estructuras, donde resulta clave la comunicación efectiva de la estrategia a todos los involucrados y la retroalimentación constante con los usuarios. En relación a lo expresado, esto coincide con el tema que se utilizará como referencia para el abordaje de nuestra tesis.



Por último, el trabajo de Susana Finkelievich y Alejandro Prince (2006), tiene como objetivo identificar las maneras en que las Universidades argentinas utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la enseñanza, la investigación académica, las actividades administrativas y las actividades de extensión. Con el fin de ver su situación y proponer estrategias que permitan que el sector académico pueda explorar sus fortalezas, disminuir sus debilidades y superar los obstáculos que impiden explotar el potencial de las TIC en educación superior.

En este trabajo realizado por los autores anteriormente mencionados, se da cuenta que las universidades entrevistadas aseguran poseer estrategias con respecto a la utilización de TIC en el sector administrativo y están abiertas a desarrollos de optimización mediante medios electrónicos. Su gran mayoría cuenta con el "Sistema de Información Universitaria - SIU" y las estrategias de uso de TIC en la gestión universitaria. El "Sistema de Información Universitaria - SIU", organizado por la Secretaría de Políticas Universitarias como parte del Programa de Reforma de la Educación Superior (PRES), cumple un rol importante en la utilización de innovaciones tecnológicas en las universidades. Su objetivo es el de "crear un sistema universitario nacional provisto de información confiable; capaz de ser un instrumento eficaz al momento de implementar políticas y estrategias que lleven a la correcta asignación de los recursos del Estado". Desde 1996 el Programa SIU representa un "espacio generador de soluciones para una mejor utilización del recurso de la información, actuando como facilitador para la incorporación de nuevas tecnologías.

El SIU cuenta con varios proyectos activos en la Secretaría de Políticas Universitarias y en las universidades nacionales, el desarrollo de este sistema de gestión para las universidades sostiene la construcción de un Sistema de Información para la Educación Superior, en el que estén involucradas y vinculadas todas las áreas que la comprenden. Los sistemas promovidos desde el SIU funcionan con permanente interrelación. Pero el SIU introduce también innovaciones organizacionales importantes, las que son compartidas por los diferentes grupos de personas que intervienen e intercomunican información, opiniones, usos y herramientas en un área de interés común, lo que permite ampliar sus habilidades a través de la práctica compartida.



En el caso de la Universidad Tecnológica Nacional que cuenta con un sistema de gestión de desarrollo propio, el SYSACAD que cubre las necesidades administrativas y académicas de la Universidad, desde que un alumno ingresa como aspirante a una carrera hasta que se le otorga el título obtenido. El sistema brinda servicios para alumnos, docentes, personal administrativo y autoridades de la Universidad. Además de cumplir con requerimientos del Ministerio de Educación.

El Sistema SYSACAD se encuentra montado sobre una potente y flexible herramienta denominada Kernet que permite navegar por la información presentando al usuario una interfaz similar a un explorador de Internet, y permite generar sus propias vistas, reportes, etc. De esta manera se dota a la facultad de un software con un mayor potencial de uso, que a su vez hace más fluido el entrecruzamiento de datos con la Universidad.

En esta revisión bibliográfica, además, se plantea en qué momento o etapa del desarrollo evolutivo se encuentran las universidades, en cuanto a su adaptación o creciente asimilación de las nuevas tecnologías. Los principales trabajos sobre Gobierno Digital suelen hablar de tres y hasta de cuatro etapas en el ciclo de implementación de las TIC a las organizaciones del Estado.

El modelo de tres etapas (Finquelievich y Prince 2006) muestra un ciclo de vida que comienza con la etapa de Experimentación, continuando con la de Integración y finalizando con la tercera etapa y final, llamada Reinención. En dicha investigación se menciona que actualmente la mayoría de las universidades, tanto públicas como privadas, se encuentran atravesando lentamente la primera etapa, con algunas excepciones que se encuentran en la segunda etapa y otras con aplicaciones aisladas que las posicionan atravesando la tercera fase. Aquí se incluyen gran parte de las Universidades argentinas, como la Universidad de Buenos Aires, Universidad Nacional de Rosario, Universidad Nacional de Córdoba, Universidad Nacional de La Plata, Universidad Nacional de Cuyo, Universidad Nacional del Litoral, Universidad Tecnológica Nacional, pero también Universidades más pequeñas pero que muestren particularidades destacadas: Universidad Nacional de Quilmes, Universidad Nacional General Sarmiento, Instituto de Tecnología de Buenos Aires, Universidad San Andrés, Universidad del Comahue, etc.



Finquelievich y Prince realizan una caracterización de las Universidades estudiadas que las dividen en tres grupos: adelantadas, emergentes y remisas.

Entre las Universidades Adelantadas se encuentran la Universidad de Buenos Aires, la Nacional de Cuyo, la Nacional de Córdoba y la Nacional de Rosario, todas ellas son públicas. En estas se han elaborado planes a corto y mediano plazo para introducir innovaciones tecnológicas tanto en el ámbito administrativo, como en educación e investigación. Han implementado campus virtuales tanto en educación como en formación continua. También se estimula el uso de TIC en las clases presenciales, y se facilita en diversos grados a docentes y estudiantes el acceso a equipos informáticos, a soportes electrónicos y a la Intranet de la respectiva universidad. Asimismo, se facilita la formación de estudiantes, docentes y funcionarios en el uso de TIC. Así como también se encuentran actitudes positivas con respecto al uso de TIC entre los funcionarios administrativos, los docentes y los investigadores.

Las Universidades Emergentes han implementado estrategias para el uso de TIC, generalmente a cargo de sus diversas unidades académicas, este universo es más nutrido, heterogéneo y variado en sus avances que el de las Adelantadas.

Las instituciones que lo integran comparten otras características con las Adelantadas: dictan cursos y/o carreras de grado/postgrado a distancia por medios electrónicos y han implementado para ello campus o plataformas virtuales, así como también el uso de TIC en el sector administrativo. Colaboran con redes académicas nacionales o internacionales, estas universidades poseen Intranet y planifican innovaciones tecnológicas en el corto y mediano plazo.

Integran esta categoría la Universidad Nacional de Quilmes, la Universidad Tecnológica Nacional, la Universidad Abierta Interamericana, el Instituto Tecnológico de Buenos Aires, la Universidad Nacional de La Plata, la Universidad Nacional de Misiones, la Universidad Nacional del Sur, la Universidad Nacional de General Sarmiento, la Universidad Nacional General San Martín, la Universidad Nacional del Nordeste y la Universidad Nacional de Mendoza. De ellas, nueve instituciones son públicas y dos, privadas. Las universidades pertenecientes a esta categoría están más cerca de las Adelantadas que de las Remisas.



Por otro lado, las universidades que integran la categoría de remisas son relativamente pequeñas y congregan al menor número de estudiantes en el total nacional. Se caracterizan porque parecieran presentar resistencia o escepticismo para utilizar TIC, ya sea por motivos presupuestarios o porque no consideran importante la tecnología para el tipo de carreras que ofrecen. Desvalorizan el rol la TIC en sus propias organizaciones, se trata de universidades que privilegian el contacto presencial entre estudiantes y docentes, y que, en el caso de las universidades privadas que integran este grupo, lo utilizan como parte de su imagen positiva, lo que explica, por otra parte, el desinterés.

Se encuentran actitudes heterogéneas con respecto al uso de TIC: positivas entre los funcionarios administrativos y los investigadores, más escépticas entre los docentes y las autoridades. La mayoría de ellas está en la primera etapa del uso de la tecnología: la utilización de TIC para fines administrativos, bancos de datos sobre docentes y estudiantes, comunicación electrónica con docentes y estudiantes, uso de programas del SIU para cuestiones administrativas, uso de bibliotecas electrónicas, producción de documentos electrónicos, etc. Estas universidades no han planificado innovaciones tecnológicas en el corto y mediano plazo; no han desarrollado una estrategia sobre la utilización de TIC; no están comprometidas en redes académicas sustentadas por TIC, por lo que ofrecen un uso limitado de servicios digitales.

Las universidades que integran esta categoría son seis, dos instituciones son públicas y cuatro privadas.

Se concluye en el estudio realizado que el desarrollo de las TIC influye en el futuro de las universidades y la capacidad para adaptarse y para satisfacer las necesidades cada vez más exigentes del entorno. Por tanto, los administradores y directivos de las universidades, los docentes, los investigadores y los mismos estudiantes necesitan usar las nuevas tecnologías.

El estudio ha encontrado que todas las universidades disponen de infraestructura básica en TIC, como acceso a computadoras, al menos en el sector administrativo, gabinetes informáticos, servicios de e-mail, acceso a Internet, portales y sitios web. Las universidades consultadas expresan haber implementado campus virtuales o plataformas para el dictado de cursos, carreras, etc. con base electrónica.



En síntesis, se puede observar, que las universidades públicas están en general más adelantadas que las privadas en la incorporación de TIC y en la adopción de innovaciones tecnológicas. Esto desmiente la noción de que el avance tecnológico en las instituciones de educación superior está directamente relacionado con los recursos económicos disponibles. La influencia del Sistema de Información Universitaria (SIU) ha sido y es fundamental para la adopción de TIC en el sector administrativo, comenzando con las universidades nacionales y continuando con las privadas. Es posible que éste sea uno de los componentes clave para que las universidades públicas estén en esta etapa más avanzadas que las privadas.

Se pone de manifiesto la carencia de políticas internas y externas sobre la circulación de información. Esta falta es anterior a la incorporación de TIC y se mantiene presente aún con la incorporación de tecnología. Las falencias comunicativas están visiblemente relacionadas con la escasez de estrategias y políticas claras con respecto al uso de TIC.

Para concluir, los diferentes estudios mencionados anteriormente muestran que aún falta un largo camino por recorrer, aunque sí hay una base sólida para producir el cambio. Hoy es difícil llevar la administración de una universidad si no se cuenta con los sistemas informáticos existentes. Para aprovechar los datos resultantes de la gestión para el apoyo de la toma de decisiones, es necesario que cada institución se plantee los interrogantes pertinentes y encuentre respuestas de acuerdo a su cultura organizacional.

Al contar con sistema robustos y confiables, los directivos confían en los datos producidos, incorporando la cultura de la toma de decisiones basada en la información. Lo que impulsa una jerarquización del trabajo en el personal administrativo, motivando asimismo el trabajo diario. La tecnología comienza a ser concebida como herramienta al servicio de la institución que colabora en la mejora de los servicios, en la mejor definición de los procesos y como iniciadora de normas más precisas. Las irregularidades empiezan a disminuir y las responsabilidades de los actores se definen con mayor claridad.

La administración pública en Argentina trabajó hasta hace pocos años bajo un paradigma de gestión, que suponía exclusivamente el soporte papel y la forma escrita, conceptos que fueron recogidos en las normas que rigen el procedimiento administrativo,



expedientes compaginados en cuerpos numerados que no debía exceder las doscientas fojas.

La vinculación con la administración pública y los organismos que la componen se sustentaba en papeles que se apilaban y acumulaban, ocupando espacio físico, los que además podían perderse, adulterarse, encajonarse e inclusive manipularse con mayor o menor grado de arbitrariedad por quienes los gestionaban.

Los procedimientos en papel favorecían a que los organismos públicos funcionaran de manera aislada, sin conexión entre ellos, esto cargaba de burocracia cualquier tipo de trámite. Este fenómeno, aún vigente, incidía en el resultado exitoso de cualquier tramitación. Los gestores públicos no tenían la posibilidad de conocer todo lo sucedido en las reparticiones en las que se desempeñaban, así como tampoco poder contar con toda la información en línea para la toma de decisiones. Este contexto perjudicaba la posibilidad de rastrear los fundamentos y antecedentes de los actos administrativos.

En este contexto se desarrollaba y vinculaba cualquier tipo de tramitación entre los usuarios y los organismos públicos, siempre bajo la forma de expedientes, folios de papel, mesa de entrada, ventanillas y sellos de tinta.

Tiempo después se incorporaron a la gestión pública sistemas informáticos, los cuales vinieron en apoyo de los trámites de papel, que intentaron sustituir sin éxito para terminar conviviendo con los tradicionales expedientes, sin lograr erradicarlos. De esta manera, las Entidades del Sector Público Nacional contaban con diferentes sistemas de gestión documental, pero ninguno de ellos era totalmente electrónico.

Como se mencionó anteriormente, según la Legislación Argentina, las universidades nacionales son consideradas administraciones públicas, ya que se encuentran bajo el ámbito del Ministerio de Educación y Deportes de la República Argentina. Las mismas enfrentan el desafío de adoptar sistemas de gobierno electrónico novedosos en el proceso de incorporación de las TIC como herramienta nueva de comunicación.

Las nuevas tecnologías han cambiado la forma de trabajar, comunicarse y relacionarse entre las personas. Las instituciones necesitan sumarse a este proceso para



no quedar obsoletas. La **digitalización**, así como la **transformación digital** afectan a las organizaciones, su cultura y metodología de trabajo, donde, la tecnología juega un papel decisivo en ambos procesos.

Respecto a los términos mencionados y teniendo en cuenta lo reciente y novedoso de la temática abordada en esta tesis, es oportuno destacar que se han encontrado pocas definiciones en referencia a digitalización y transformación digital. Sin embargo, Falconi Canepa (2022) expresa que la **digitalización** es la introducción de tecnologías digitales para automatizar procesos e impactar la manera en que se realiza el trabajo, transformar la forma en que los clientes y las empresas se involucran e interactúan. Con respecto a la **transformación digital** menciona que se trata más de personas que de tecnología, aunque esta sea el motor de arranque. Requiere cambios organizacionales que estén centrados en los clientes, en los que el liderazgo sea la base y el aprovechamiento de tecnologías empodere y habilite a los empleados para que los procesos de la empresa sean dinámicos y adaptables a un mercado que se mueve a una velocidad vertiginosa. Falconi Canepa asegura que la transformación digital depende de la digitalización y viene dada por el avance imparable de la tecnología.

La transformación digital ya era un hecho desde la década de los dos mil, la crisis del COVID-19 llegó a acelerarlo todo; las organizaciones han tenido que realizar ajustes difíciles, pero necesarios. Los organismos se enfrentaron a la perspectiva de convertirse en digitales, a una escala mayor y, a menudo, con menos recursos a su alcance.

Las organizaciones se vieron en la necesidad de adaptarse al cambio para lograr revertir la situación imperante. La transformación digital ha sido el elemento clave en el proceso de adaptación a la postpandemia. El coronavirus ha silenciado todas las dudas acerca de la necesidad de evolucionar y adaptarse definitivamente a la era digital, para lograr la supervivencia de las organizaciones.

La digitalización permite a las instituciones realizar procesos en un entorno digital, siempre que el mismo ofrezca eficiencia y eficacia de los procedimientos de gestión en la organización. Más allá de transformar el papel en una versión digital, aquellas se verían altamente beneficiadas a través de la utilización de nuevas herramientas



digitales. Cuando se habla de transformación digital, se hace referencia a un entorno más extendido que conlleva toda la organización. No se puede transformar digitalmente la institución si antes no se transforma a sus gestores.

Hoy en día uno de los grandes problemas es la falta de organización y de procedimientos. La digitalización es un proceso que actualmente se está tomando como herramienta fundamental para gestionar las tareas administrativas, como ventaja competitiva y preservación de la documentación.

La transformación digital constituye un proceso de **mejora continua**. Las organizaciones entienden que la digitalización debe abarcar no solo un aspecto determinado de las mismas, sino la totalidad de sus **procesos administrativos**. La automatización de estos ofrece un mejor control y manejo de la información con la que se puede optimizar sus funciones, cumplir los objetivos y ofrecer un servicio de calidad con los usuarios.

En esta transformación se reducen los tiempos operacionales mientras que se incrementa la productividad, se promueve el ahorro de costos y se mejora considerablemente la relación entre los diferentes beneficiarios y el personal administrativo. Esto favorece la velocidad y la eficacia, puesto que optimiza todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la organización.

Por todo lo mencionado anteriormente esta bibliografía aporta a nuestro trabajo datos acerca del impacto y los beneficios del uso de la digitalización documental y cómo se lleva a cabo este proceso. Además, contribuye y posibilita el trabajo en línea, el cual brinda la ventaja de ahorrar tiempo y espacio físico, agilizar los trámites entre otros; lo que impacta positivamente en el resguardo de la información y la ventaja de digitalizar la documentación.



4.3 Metodología de Trabajo

Para lograr cumplir los objetivos propuestos se define una metodología de trabajo del tipo cualitativa y cuantitativa que permita aplicar procedimientos analíticos e interpretativos para abordar el objetivo del proyecto planteado.

En primer lugar, se realiza una entrevista al Decano de la Regional Concordia Ing. José Jorge Penco con el propósito de conocer como contribuye el uso de las TIC en la gestión y administración universitaria.

Luego, para dar respuesta a qué beneficios se obtienen con la implementación de la digitalización de los procesos y procedimientos en el ámbito universitario, se realiza una entrevista al Secretario de TIC de la Universidad Tecnológica Nacional, Ing. Alejandro Toffolo, para conocer su opinión sobre el tema planteado.

Para poder llevar adelante la modernización digital en el Departamento Alumnos de la Regional Concordia se considera necesario aplicar un Proceso de Mejora Continua teniendo en cuenta que los procesos y procedimientos realizados por el sector deben involucrar acciones que los mejoren en cada oportunidad, con la finalidad de cumplir con las expectativas y los objetivos de la organización.

Por otro lado, se procederá a realizar una encuesta, la cual se plantea mediante el uso de la aplicación web (Formularios Google) a los usuarios del Departamento Alumnos, centrada en definir el uso que se les otorga a las nuevas tecnologías de alcance masivo, la atención en cuanto al servicio brindado y el grado de satisfacción del mismo.

Por último, con la recopilación de información obtenida en el análisis estadístico de la encuesta, se procederá a analizar el impacto del proceso de digitalización en la gestión administrativa del Departamento Alumnos de la UTN Facultad Regional Concordia.

Preguntas de Investigación:

Para el desarrollo del presente trabajo se generaron las siguientes preguntas de investigación:



- ¿Cómo contribuye el uso de las TIC en la gestión y administración universitaria?
- ¿Qué beneficios se obtienen con la implementación de la digitalización de los procesos y procedimientos en el ámbito universitario?
- ¿Cómo se llevó a cabo el proceso de modernización digital en el Departamento Alumnos de la Regional Concordia?
- ¿Cómo impactó la digitalización del Departamento Alumnos en el ámbito de la Regional?

Se considera en el trabajo que los procesos administrativos de Digitalización deben involucrar necesariamente un modelo de **Proceso de Mejora Continua** que permita optimizar situaciones y actividades aplicando las fases de este procedimiento. Deming (1989) refiere que la administración de la calidad total requiere de un proceso constante que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca y, por ende, someter las diferentes acciones que se llevan a cabo en el área mencionada. De este modo, se considera la aplicación del modelo cíclico planteado por Deming, haciendo hincapié en las cuatro etapas del proceso: planificar, hacer, verificar y actuar, como se muestra en la imagen 1.

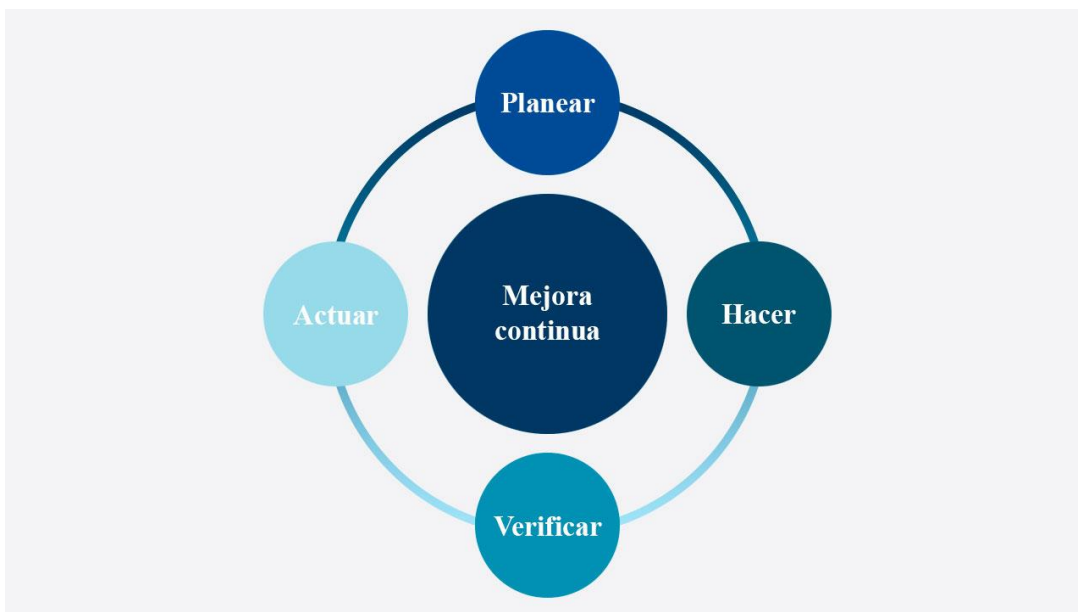


Imagen 1 - Diagrama del Proceso de Mejora Continua [13]



La aplicación de las cuatro etapas del ciclo de Deming permite reevaluar los procesos una y otra vez, de forma cíclica, asegurando así el progreso continuo de la organización.

Planificar. Se identifica el problema, se crean objetivos para solucionarlo y se designan los deberes para lograr dichos objetivos.

Hacer. Es la segunda etapa, los empleados empiezan a trabajar en los cambios para lograr los objetivos planteados, bajo instrucciones previas. En este proceso es recomendable mantener al equipo supervisado y, de ser necesario, hacer una prueba piloto.

Verificar. Los resultados transcurridos un periodo de tiempo, definido con antelación, se comienzan a realizar las actividades. Aquí se evalúan los resultados de acuerdo a los objetivos planteados y se comprobará la eficiencia y eficacia de las acciones tomadas.

Actuar. Se toman decisiones en base al aprendizaje obtenido. Si hubo fallas, se definen acciones correctivas; de lo contrario, si los resultados fueron óptimos se documenta el cambio y se lo integra dentro de los procesos del área.

La importancia de este ciclo es que permite identificar y aprovechar las oportunidades de mejora continua, renovar gradualmente las prácticas obsoletas, así como también detectar las fallas o actividades innecesarias. Además, permite tomar decisiones para solucionar obstáculos a través de las etapas del ciclo de Deming aumentando la productividad, reduciendo costos, trabajando en equipo, para cumplir metas a mediano y largo plazo, lo que favorece a la mejora continua de la organización.

El Departamento Alumnos de la Universidad Tecnológica Nacional cuenta con el gran reto de aplicar el modelo de mejora continua en la digitalización de sus procesos para garantizar la eficacia y eficiencia en el desarrollo y ejecución de actividades, donde el propósito sea dar soporte a la misión, visión institucional y alcanzar los objetivos estratégicos. Cabe señalar que es imprescindible el compromiso e interés de las



autoridades para realizar estrategias internas y externas que conduzcan al logro de resultados, a través de la mejora continua de los procesos estratégicos.

4.4 Análisis de Datos

4.4.1 Entrevistas

En primer lugar, se busca responder a la pregunta ¿Cómo contribuye el uso de las TIC en la gestión y administración universitaria? Para ello, se entrevistó al Decano de la UTN Regional Concordia, Ing. José Jorge Penco, quien nos relata cuál fue el escenario de la Regional en el marco de la pandemia. También, se refiere a la proyección de la gestión, teniendo en cuenta la incorporación de las TIC para poder sobrellevar el inicio de clases y el funcionamiento de las distintas áreas que componen la Regional.

Fecha: 03/08/2022- Hora: 19:15 hs. - Duración: 30 minutos

Modalidad: Presencial- (Imagen 2)

Comenzando con la entrevista, se le pregunta al Decano sobre los lineamientos tomados teniendo en cuenta el contexto de la pandemia. Penco expresa que *el estado de incertidumbre acerca de no saber cómo se iba a continuar con las actividades fue uno de los principales interrogantes. Recuerdo que el saliente Rector, Ing. Aiassa, propuso en el ámbito de un encuentro de Consejo Superior, que las reuniones se podían realizar por Videoconferencia por una cuestión de ahorro de costos y, en ese momento, resultó desacertado porque nos parecía que estas asambleas debían darse de manera presencial. Después de esto, se llevaron a cabo dos reuniones presenciales y se presentó el escenario de la pandemia.*

En este periodo asume una nueva gestión, la del Rector Ing. Rubén Soro, la que rápidamente supo sortear la situación generando mecanismos informáticos para que la universidad no se detenga, puesto que estábamos a una semana de dar inicio al ciclo lectivo 2020. En ese momento se decide, a nivel nacional, la incorporación de la herramienta Zoom, la Universidad contrató y amplió este servicio a medida que surgían distintas necesidades. Puedo asegurar que, desde el punto de vista institucional, la



Universidad resucitó. Esto trae aparejado la puesta en marcha de todo el mecanismo de reuniones y encuentros mediados por la tecnología, a nivel nacional y regional.

En cuanto a lo académico, puedo destacar que hubo docentes más amigados con la tecnología, que reaccionaron rápidamente a este nuevo contexto y otros que ofrecieron resistencia en cuanto a tener que dictar sus clases de manera virtual. Pero con gran esfuerzo se pudo salir adelante. Destaco que, si bien en el 2020 el resultado no fue el óptimo, se apreció que era posible hacerlo. En el 2021 se mejoró notoriamente el impacto de la tecnología, la comunidad universitaria tuvo una segunda oportunidad, lo que se vio reflejado con la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas en la presentación de las clases. No caben dudas que fue un desafío y la gran mayoría lo pudo llevar a cabo.

Desde el punto de vista de la gestión de la Facultad, fue una sorpresa ver el modo en que se readaptó rápidamente todo el sistema administrativo en general (alumnado, título, tesorería, etc.), como también el avance que veníamos gestionando en cuanto a las firmas digitales. La Facultad siguió funcionando gracias al compromiso asumido por el plantel administrativo y, de esta manera, se pudo concretar un año muy difícil como fue el 2020. Considero que los escritorios remotos fueron imprescindibles para realizar el trabajo desde el hogar, con una dinámica inusual. De todos modos, el resultado final fue muy bueno.

Acerca de cómo impactan las TIC en el ámbito universitario, el Decano aporta que la incorporación de estas fue una experiencia enriquecedora que quedó y que no va a cambiar. Hay un fuerte componente de las TIC y es el convencimiento de la Universidad y, en general, del Sistema Universitario que cambiará el aspecto laboral de nuestros graduados, los que tuvieron que adaptarse al uso de las tecnologías en pos del desarrollo del país.

En cuanto a la presencialidad, observó que los estudiantes la necesitan para mantener y generar vínculos entre pares y docentes, pero, la virtualidad acerca la posibilidad de tener otra forma de aprendizaje, porque hoy en día hay mucha información que se comparte en las redes. Puedo afirmar que se trabaja muy bien con laboratorios remotos, lo que facilita y flexibiliza los tiempos a los estudiantes.



Acerca de la incorporación de las TIC en los procesos y procedimientos que se llevan adelante en el ámbito de la administración, Penco responde: *considero que en algún momento los sistemas administrativo-académico se van a terminar integrando completamente. Puedo citar que actualmente la Universidad puso en marcha un Software llamado Gestión de Proyecto, el cual era incipiente antes de la pandemia y, con la llegada de esta, se comenzó a desarrollar con más interés. En este software se carga toda la información académica de los alumnos, la cual se actualiza constantemente y genera información relevante que es analizada por la Comisión de Planeamiento. Quiero destacar que esto agiliza los tiempos, la información sobre los datos, así como también el ahorro de papel beneficiando al ecosistema y toman relevancia los objetivos propuestos por las ODS. Tendemos a disminuir y, de alguna manera, eliminar el uso del papel. Además, nos vemos favorecidos en el ahorro de espacio físico que implica el resguardo de la documentación.*

Considero que la digitalización de toda la documentación acarrea amplios beneficios y si logramos hacerlo de manera total será muy satisfactorio, teniendo en cuenta el ahorro de papel, la velocidad para encontrar documentación, la reducción de espacio, la facilidad de acceso a la información que además se puede compartir, entre otros. En nuestra Regional todas las áreas administrativas tienden a la incorporación de las TIC, lo que refleja la modernización y el funcionamiento de estas.

Acerca de la proyección de su gestión comenta que *no se escatima en inversión para la digitalización y la incorporación de sistemas informáticos. Es una política de la Universidad seguir avanzando y acompañando en este sentido. Por lo vivenciado en este último tiempo, hemos percibido que se mejora la calidad, la eficacia y la eficiencia de los procesos. Considero que esto es un desafío para nuestra gestión y para las futuras, porque es necesario en lo académico, administrativo y laboral. La realidad es que no podemos estar ajenos a ello y acompañar este proceso, porque consideramos a la tecnología como tendencia. La pandemia disparó esta necesidad que se venía gestando lentamente y debemos desarrollarnos para enfrentar los cambios.*



Imagen 2 – Entrevista al Decano de la Regional Concordia Ing. José Jorge Penco

¿Qué beneficios se pueden obtener con la implementación de la digitalización de los procesos y procedimientos en el ámbito universitario?

Para responder a la pregunta se realizó una entrevista al secretario de TIC de la Universidad Tecnológica Nacional, Ing. Alejandro Toffolo para conocer su opinión en cuanto a la digitalización de los procedimientos administrativos en el ámbito de la Universidad.

Fecha: 27/07/2022- Hora: 14 hs. - Duración: 45 minutos

Modalidad: No presencial- Plataforma: Zoom (Imágenes 3 y 4)

Luego de presentar al Ingeniero Toffolo el tema de la tesis, este expresa que es valorable el tema planteado en el trabajo, teniendo en cuenta el interés que surge desde la Regional como objetivo estratégico en cuanto a la digitalización de los procesos dentro de un área específica. Además, observo que esto sucede en algunas Regionales, pero, no en todas. Es decir, que nos encontramos en una disparidad de digitalizaciones en procesos similares. Algunas Facultades están muy digitalizadas, otras están abordando recién un proceso de digitalización y una gran parte ni siquiera lo han iniciado. La problemática es la disparidad y la no coordinación en los niveles de digitalización que se dan en el ámbito de la Universidad, provocando distintos niveles de crecimiento en



cuanto a la incorporación de la digitalización en los procesos. Entonces, nos encontramos con cuestiones de implementación que son difíciles de llevar a la práctica porque no están unificadas en todas las Facultades.

Creo que este es un gran desafío, que deberíamos empezar a trabajar en la unificación y estandarización a nivel universitario en lo que respecta a digitalización. En este tiempo de gestión que llevo, no identifiqué líneas de trabajo que tiendan a unificar el escenario actual de la Universidad. Sin embargo, observo que se trabaja de manera dispar y no en una línea de trabajo conjunta.

Además, se le consultó cuál es su opinión respecto a la automatización y digitalización en los procesos administrativos. El secretario comenta que la digitalización optimiza el tiempo y los pasos en los procesos, por lo que creo de suma importancia trabajar sobre los beneficios del uso de las TIC en el ámbito universitario. Así como también en la estandarización de las herramientas que nos permita unificar criterios.

Por otro lado, considero que actualmente existen en el país sistemas que tienen un nivel de uso importante que le dan sustento a la Universidad, los que ameritan una revisión para evolucionarlos; esto implica un desafío interdisciplinario. Es importante tener en cuenta la incorporación de la práctica, la experiencia y las opiniones de los usuarios para ir mejorando los procesos.

Continuando con la entrevista, Toffolo se refiere a la situación vivida a partir de la pandemia de Covid-19. Respecto al contexto transitado creo que esta situación aceleró los procesos de digitalización y más aun teniendo en cuenta que se debía comenzar con el dictado de clases. Por lo que considero, se produce en este contexto un salto cualitativo. Pero también creo que este salto no se consolidó como un proceso activo dentro de la Universidad, puesto que en algunos casos se siguió avanzando sobre el aporte brindado por la digitalización y, en otros, se volvió a los métodos utilizados anteriormente. Es fundamental afianzar el cambio, ya que la pandemia nos permitió acelerar los procesos, tener contacto, visibilizar la importancia que tienen los procesos de digitalización, inclusive a nivel presupuestario.

Por otro lado, queda en evidencia que no debemos escatimar gastos en cuanto a avanzar en inversión para la digitalización, puesto que esto vino para quedarse. La



infraestructura de red que tienen las Facultades muchas veces está obsoleta y hay que volver a invertir. La visión del Rector es apostar y darle continuidad a las políticas que se venían aplicando en cuanto a mayor presupuesto para la compra de infraestructura y renovación de licencias, así como también herramientas que nos permitan poder continuar con un esquema remoto y darle continuidad a lo avanzado durante la pandemia. Hay mucho para hacer. Considero que la pandemia además de acelerar los procesos dejó de manifiesto la urgencia en la incorporación de la digitalización en el ámbito universitario.

Se le pregunta al secretario sobre las nuevas tecnologías y su aporte al ámbito universitario, Toffolo expresa que *afirmativamente contribuyen en cualquier organización, pero, son de suma importancia, en el ámbito universitario. Por eso es importante analizar la realidad de otras universidades, en cómo se enfocaron en este tipo de procesos, para imitar lo que se hizo y poder tenerlo en cuenta en la Universidad Tecnológica.*

Ampliando, el secretario comenta: *puedo citar el caso del trabajo realizado de manera conjunta con la UNL de Santa Fe, en la carrera de Medicina, la cual se había propuesto, en plena pandemia, acelerar el proceso del trámite de títulos para sus graduados, con la ayuda conjunta de profesionales de la UTN en el área. Ante esta iniciativa se prioriza el proceso con la necesidad de acortar los tiempos en la gestión del trámite, logrando obtener el mismo en el plazo de dos meses. Con este caso, quiero resaltar que aquí se ve tangible el impacto que produjo la pandemia en los procesos de digitalización en cuestiones concretas.*

Con respecto a la normativa que rige en el ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional en cuanto a la digitalización de los procesos el secretario de TIC afirma, *en los distintos cargos de gestión que ocupé en organismos públicos, puedo expresar que los procesos de digitalización se encaran sobre los existentes y basados en una normativa. Pero no se realiza un estudio de como cambiar esa normativa para aprovechar las nuevas tecnologías y pensar que un proceso digital se pueda hacer de otra manera, con la finalidad de optimizar algunos pasos.*



En el caso de nuestra Institución, no estamos trabajando de manera conjunta sobre el sustento legal o normativo en referencia a la digitalización. Debemos empezar a enfocarnos en como estandarizar las herramientas informáticas y discutir cual es la norma. Este desafío es interesante y debe ser interdisciplinario para abordar otras temáticas, además de la digitalización.

Otro tema que estamos abordando es el diseño y la guarda de documentación que se logró digitalizar en pandemia, pues no estaba previsto el almacenamiento de esta. Se tomaron decisiones políticas dentro del ámbito universitario para seguir avanzando en este objetivo, con distintas finalidades, como la confección de un reservorio al que se pueda tener acceso que cuente con índice de búsqueda y pueda ser compartido y consultado. Hay varios procesos que se lograron digitalizar y otros en los que estamos trabajando, pero es necesario enfocarnos en el marco normativo para poder seguir avanzando sobre este proyecto.

El secretario concluye la entrevista afirmando que debido al contexto vivenciado durante la pandemia, la Universidad Tecnológica Nacional fue una de las instituciones que reaccionó rápidamente, debido a que se realizó un muy buen trabajo desde área de TIC, en Rectorado y en todas las Regionales. Esto nos permitió salir fortalecidos, los aciertos en cuanto a las decisiones políticas y el acompañamiento de las autoridades no paralizó ningún tipo de actividad a nivel institucional, por el contrario, favoreció su funcionamiento.

Actualmente nos encontramos trabajando en un esquema de coordinación con la tecnología para tender a unificar y hablar el mismo idioma en diferentes temáticas.

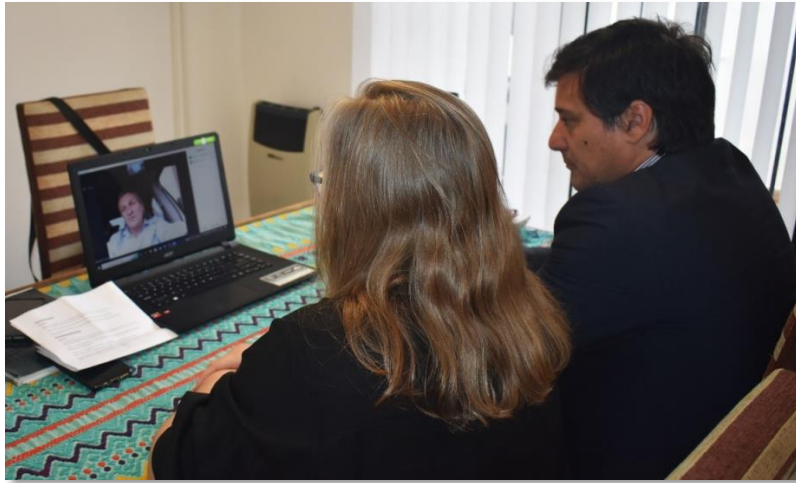


Imagen 3 – Entrevista al Ing. Alejandro Toffolo

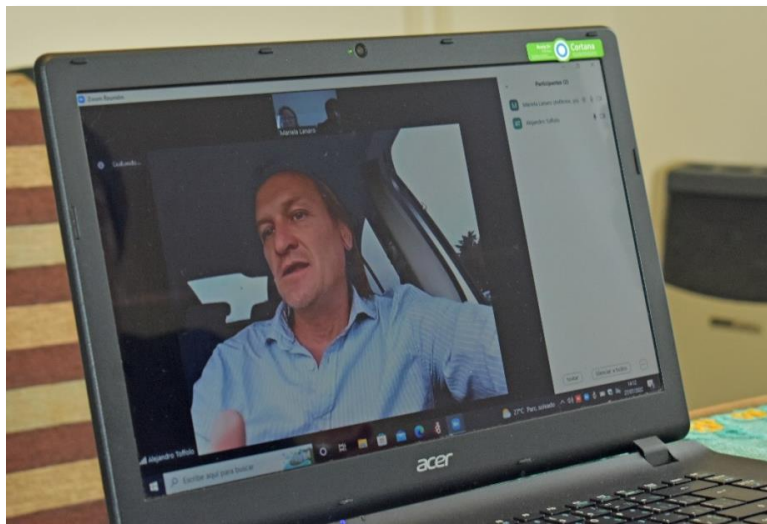


Imagen 4 – Ing. Alejandro Toffolo

4.4.2 Procesos Implementados por el Departamento Alumnos

Como se mencionó anteriormente, los beneficios del uso de las TIC, en cuanto a la automatización de los procesos administrativos y ante el argumento mundial vivido durante el período de pandemia Covid 19, el Departamento Alumnos de la Universidad Tecnológica Nacional Regional Concordia, se encontró con la necesidad de adaptar el área al nuevo contexto.

Ante una serie de imposibilidades planteadas frente al contexto mundial y nacional en cuanto a las limitaciones sanitarias surgidas en el 2020, el Departamento



Alumnos se enfrentó con el desafío de continuar con sus actividades administrativas de manera remota, por lo tanto, se planteó una nueva forma de trabajo que debía contar indiscutiblemente con la implementación de las TIC.

En este nuevo panorama de argumento global, el Departamento Alumnos se encontraba con el desafío de replantear el trabajo y funcionamiento del área para poder continuar con las actividades y brindar sus servicios administrativos de manera eficiente, teniendo en cuenta la situación que se estaba viviendo a mediados de marzo del 2020.

La digitalización de todas las actividades del sector eran parte de la visión del mismo, pero la pandemia aceleró los tiempos. Era momento de plantearse una nueva y novedosa forma de trabajar para poder cumplir con los objetivos del área y los de la organización. La digitalización de los procesos y el uso de las TIC eran prioritarios para poder llevar adelante las labores diarias y cumplir con los requerimientos de los usuarios.

Los integrantes del sector comenzaron a atender las necesidades del momento, basadas en un nuevo e inexplorado contexto. El mismo se planteaba sin la posibilidad de la comunicación cara a cara con el usuario. Ante esta situación se procede a fijar un orden de prioridades en las actividades del sector con la finalidad de llevar adelante una planificación adecuada a las necesidades. Fue una importante decisión tomada en ese momento, para que los alumnos pudieran comenzar las clases de manera organizada y con la información adecuada, teniendo en cuenta que la atención del usuario era totalmente presencial.

Las condiciones que hacían al trabajo remoto, en cuanto a organización y planificación de las tareas, dependían pura y exclusivamente de las decisiones que se tomaran a nivel nacional en la Universidad y local en la Regional. Se comienza a planificar, organizar, ordenar y dividir las funciones que ocupan los integrantes del área para luego avanzar en propuestas alentadoras como equipo de trabajo. Se advertía el momento del cambio y la adaptación a nuevas formas de trabajo, teniendo en cuenta que el sector debía continuar con sus funciones por ser un área clave dentro de la Institución, centrando sus actividades en los principales usuarios: estudiantes, docentes, autoridades y demás sectores de la Regional Concordia.



Las herramientas tecnológicas pasaron a ser prioritarias en busca de mejorar la comunicación e interacción, entre el sector y el amplio público con el que cuenta, mediante el funcionamiento de canales de contacto como: teléfonos, celulares y computadoras (correos electrónicos, zoom, WhatsApp, grupos de difusión, llamadas, entre otros).

El Departamento Alumnos se encontraba con la totalidad de su documentación en formato papel para dar inicio al ciclo lectivo 2020, lo que dificultaba la manipulación de la información. Se debía digitalizar de manera urgente la documentación para continuar con el normal funcionamiento del área. A este inconveniente se les sumaba la imposibilidad del trabajo presencial, razón por la cual se volvía más contar con la documentación respaldatoria para dar el primer paso a la **digitalización de la documentación**.

Ante el panorama mundial y nacional que se presentaba, en cuanto al regreso de manera presencial a los puestos de trabajo, se tomó la decisión de avanzar en el camino de reorganización y digitalización de todos los procesos administrativos, razón por la cual fue necesario relevar cada uno de estos. En la Institución se comenzó a dialogar acerca de la posibilidad de instalar escritorios remotos con el propósito de agilizar los diferentes procesos y procedimientos que se veían imposibilitados de ejecutar. La idea era agilizar los trámites y reemplazar el papel, la situación obligó al sector a utilizar la tecnología disponible para poder registrar y almacenar la documentación digital que respalda todo trámite académico. El proyecto digitalización de los trámites que se llevan adelante en el área, tenía como objetivo facilitar la gestión de documentación asociada a los usuarios del sector, brindándole las herramientas necesarias para cada tipo de trámite o solicitud requerida. Planteada la situación y avizorando la continuidad de la virtualidad para el ciclo lectivo 2021, se comenzó a relevar cada proceso del sector con la finalidad de dar el primer paso a su digitalización, labores que hasta este momento se realizaban en su totalidad en formato papel, como se detalla en la Tabla 1.



Procesos realizados por el Departamento Alumnos

Referencias: FP (formato papel); DO (formato digital/on-line)

PROCESOS	ANTES	AÑO 2020/2021	ACTUALIDAD	
	(FP)	(DO)	(FP)	(DO)
INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES	X	X		X
INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS AL CURSADO	X	X		X
PLANILLAS DE ASISTENCIA	X	X	X	
TRÁMITES VARIOS POR VENTANILLA	X	X	X	X
CAMBIO DE ESPECIALIDAD	X	X		X
SUPERPOSICIÓN DE HORARIOS	X	X		X
PASES	X	X	X	X
SOLICITUDES DE EQUIVALENCIAS	X	X	X	X
VALIDACIÓN DE NOTAS	X	X		X
INSCRIPCIÓN A EXÁMENES	X	X		X
GENERACIÓN DE ACTAS DE EXÁMENES	X	X		X
SOLICITUD DE TÍTULOS	X	X	X	X
TRAMITACIÓN DE TÍTULOS	X	X		X
SOLICITUDES Y TRÁMITES REQUERIDOS DESDE LAS DIFERNTES ÁREAS DE LA	X	X	X	X
ESTADÍSTICOS	X	X		X

Tabla 1 – Procesos realizados por el Dpto. Alumnos - Elaboración Propia

Es importante destacar que se generaron diferentes canales de comunicación alternativos que hoy en día se siguen potenciando y mejorando para dar solución a los usuarios. Se crearon nueve correos electrónicos sectorizados para poder dar respuesta inmediata al trámite y llevar una organización acorde al requerimiento solicitado. Los mismos fueron derivados a los diferentes integrantes del área, teniendo en cuenta la distribución y asignación de tareas que cada uno lleva adelante.



Los datos ofrecidos desde las cuentas que actualmente se encuentran activas arrojaron las cantidades que se muestran en la Tabla 2. Los mismos fueron relevados desde marzo del año 2020 a julio 2022.

CORREOS DISPONIBLES	CORREOS RECIBIDOS			CORREOS CONTESTADOS		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
aspirantes@frcon.utn.edu.ar	196	483	98	765	1137	489
aspirantesutnconcordia@gmail.com	639	1099	252	316	219	4
alumnos@frcon.utn.edu.ar	2350	5394	2731	2232	5229	2642
alumnado.utn.concordia@gmail.com	0	20	77	0	8	91
equivalencias@frcon.utn.edu.ar	60	120	107	65	133	127
pases@frcon.utn.edu.ar	0	6	49	0	8	44
validaciones@frcon.utn.edu.ar	476	333	104	379	298	106
títulos@frcon.utn.edu.ar	414	916	239	0	0	222
expedientes@frcon.utn.edu.ar	0	80	43	0	10	9
TOTAL POR AÑO	4135	8371	3657	3757	7032	3725
TOTAL DE CORREOS RECIBIDOS	16163					
TOTAL DE CORREOS CONTESTADOS				14514		

Tabla 2 – Relevamiento de las Cuentas de Correos Disponibles en el Dpto. Alumnos - Elaboración Propia

Las consultas y solicitudes se fueron incrementando año a año, esto se debió a la imposibilidad de poder acceder a la atención por ventanilla de manera presencial. Los Gráficos 1 y 2 muestran los correos recibidos y contestados en los últimos dos años y la mitad del año 2022.

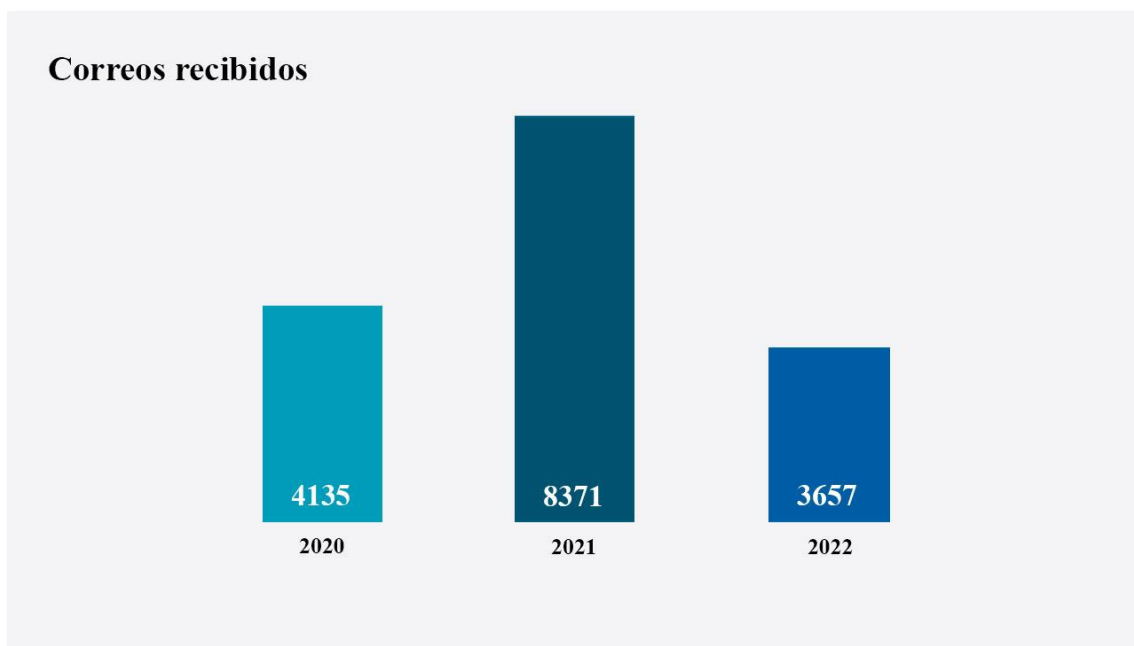


Gráfico 1 – Correos recibidos – Elaboración propia

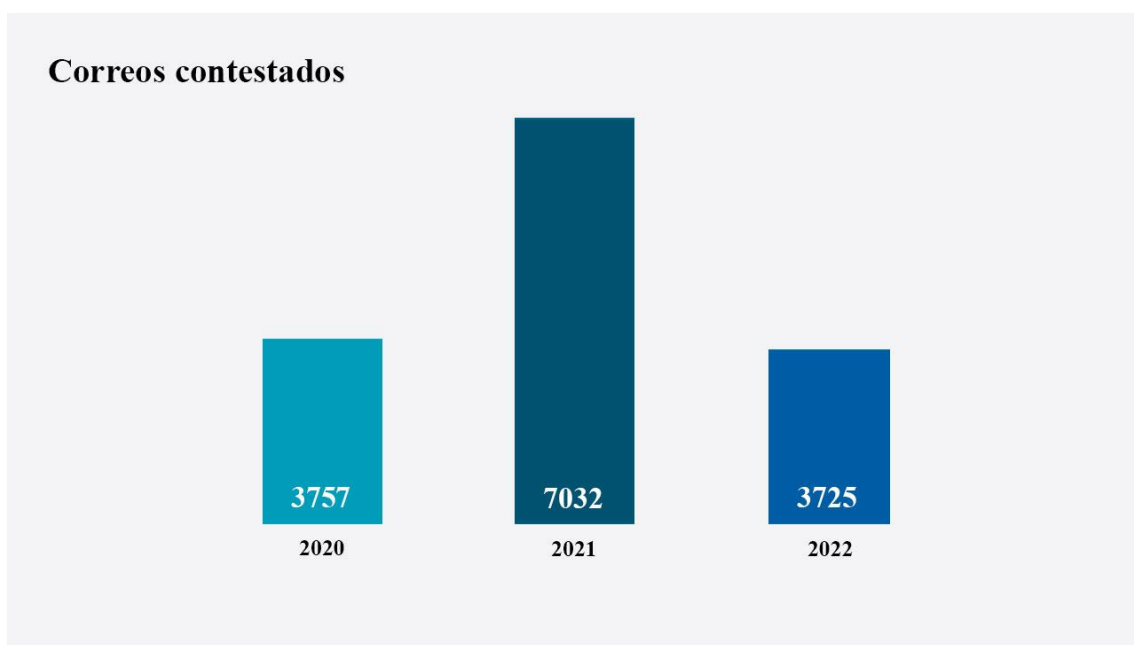


Gráfico 2 – Correos contestados – Elaboración propia



Cada uno de estos correos cumplen diferentes funciones:

- aspirantes@frcon.utn.edu.ar: recepción de documentación en formato digital para inscripción de aspirantes a las diferentes carreras que ofrece la Regional Concordia.
- aspirantesutnconcordia@gmail.com: recepción de documentación en formato digital para inscripción de aspirantes a las diferentes carreras que ofrece la Regional Concordia.
- alumnos@frcon.utn.edu.ar: trámites y consultas varias relacionadas al sector.
- alumnado.utn.concordia@gmail.com: (creado en el 2021) trámites y consultas varias relacionadas al sector.
- equivalencias@frcon.utn.edu.ar: solicitud y tramitación de equivalencias y homologación de materias.
- pases@frcon.utn.edu.ar: (creado en el 2021) solicitudes de pases requeridos por los alumnos para otras Regionales de Universidad, o bien, desde otras Regionales a la Regional Concordia.
- validaciones@frcon.utn.edu.ar: destinado a la recepción de correos referentes al cierre de notas de las diferentes materias.
- títulos@frcon.utn.edu.ar: correo para iniciar la solicitud del trámite de título de los y las graduados/as.
- expedientes@frcon.utn.edu.ar: (creado en el 2021) correo disponible para envío de expediente digital del trámite del título a Rectorado.

En menor medida se utiliza **WhatsApp** como canal de comunicación para las autoridades, docentes, alumnos y no docentes con la finalidad de enviar y recibir:

- ✓ Archivos
- ✓ Imágenes
- ✓ Audios
- ✓ Documentos
- ✓ Contactos
- ✓ Llamadas



- ✓ Video llamadas
- ✓ Otros

En escasas ocasiones se hace uso de la línea telefónica, para realizar consultas inmediatas.

Con la finalidad de seguir brindando respuestas rápidas y oportunas, los integrantes del sector prepararon formularios de Google, notas modelo para los diferentes trámites y guías para los usuarios, con el propósito de orientarlos en el uso y manejo del sistema académico. Además, para cada trámite relevante se confeccionan sencillos manuales de procedimientos que brindan de manera detallada las instrucciones a seguir ante cualquier duda o inconveniente.

A continuación, se detallarán los formularios, manuales e instructivos confeccionados por el sector para guiar a los usuarios ante las diferentes solicitudes, trámites y procedimientos. Estos fueron confeccionados teniendo en cuenta los requisitos solicitados según las ordenanzas vigentes para cada reglamento de estudio (Ordenanzas N° 1549, 1622,1623)

Formulario de Inscripción para Aspirantes: formulario confeccionado desde la aplicación ofrecida por Google, permite acceder a la inscripción y envío de documentación requerida a él o la aspirante interesado/a en las carreras que ofrece la Regional Concordia. (Ver Anexo – Imagen 1)

Formulario para Matrícula de sólo Examen: formulario donde el o la estudiante que no cursan materias, solicita autorización para rendir estas durante el ciclo lectivo vigente. (Ver Anexo – Imagen 2)

Formulario para Superposición de Horarios: formulario destinado al o la estudiante que solicita cursar una materia que se superpone en horario con otra. (Ver Anexo – Imagen 3)



Nota para Extensión de Regularidad: nota para solicitar extensión de regularidad de una materia próxima a vencerse, dentro del mismo ciclo lectivo. (Ver Anexo – Imagen 4)

Nota para Renuncia de Regularidad: solicitud donde el o la estudiante solicita recurrir una asignatura de la carrera. (Ver Anexo – Imagen 5)

Nota para Cambio de Especialidad: solicitud donde el o la estudiante solicita continuar sus estudios en otra especialidad ofrecida por la Regional. (Ver Anexo – Imagen 6)

Nota para Solicitud de Equivalencia: nota donde el o la estudiante solicita reconocimiento de asignaturas equivalentes. (Ver Anexo – Imagen 7)

Constancia de Examen: solicitud donde el o la estudiante solicita justificar días de estudio para ser presentada ante la empresa donde desarrolla sus actividades laborales. (Ver Anexo – Imagen 8)

Nota para Solicitud de Pase: nota donde el o la estudiante solicita continuar con sus estudios en otra Regional dentro del ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional. (Ver Anexo – Imagen 9)

Nota para Solicitud de Título: formulario donde el o la estudiante solicitando la gestión del título de la carrera. (Ver Anexo – Imagen 10)

Los siguientes instructivos fueron diseñados con la finalidad de orientar a los estudiantes en cuanto a los procedimientos en forma detallada, clara y precisa para realizar gestiones asociadas al uso y manejo del sistema web de la Regional.

Instructivo de Ingreso para Autogestión de Alumnos: se detallan los pasos a seguir para registrarse en la plataforma de autogestión de alumnos de la Regional. (Ver Anexo – Imagen 11)

Instructivo Para la Inscripción al Cursado: se detallan los pasos a seguir para inscribirse al cursado de las materias de cada carrera. (Ver Anexo – Imagen 12)



Instructivo para Inscripción a Exámenes: se detallan los pasos a seguir para que el alumno o la alumna se inscriba al examen final de la materia que desea rendir. (Vera Anexo – Imagen 13)

Instructivo para la Carga de Notas al Sistema: indica los pasos a seguir para el que los docentes de la Regional Concordia realicen la carga de notas y condiciones de regularidad de los alumnos y las alumnas al sistema. Luego el Dpto. Alumnos lleva a cabo la transferencia de los datos recibidos al sistema. (Ver Anexo – Imagen 14)

Iniciado el ciclo lectivo 2022, se incorpora un nuevo medio de difusión para los usuarios de Instagram, como se muestra en la Imagen 5. Esta red social permite compartir información, imágenes, videos de manera más activa; facilitando al sector la interacción y ofreciendo una rápida difusión de la información.

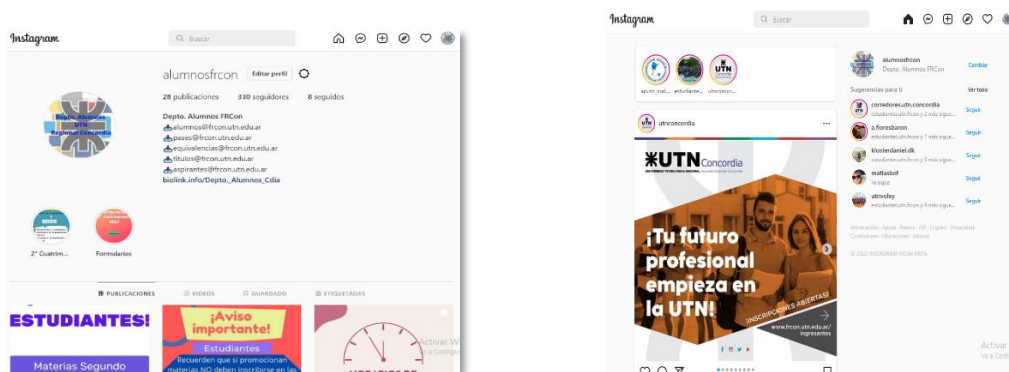


Imagen 5 –Feed de Instagram del Dpto. Alumnos

El Departamento Alumnos de la Universidad Tecnológica Nacional Regional Concordia avanza en la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación como parte de su gestión administrativa.

Las universidades poseen una gestión administrativa compleja, con la exigencia de ser cada vez más eficientes, eficaces y transparentes para adecuarse a los constantes cambios que se producen en su entorno. Sin embargo, este no es un camino sencillo,



porque requiere un cambio cultural dentro de la institución que acompañe el proceso de implementación, esto demanda un trabajo conjunto entre los actores involucrados.

4.4.3 Encuesta

Llevado a cabo el proceso de digitalización en el Departamento Alumnos, se considera pertinente realizar una encuesta a sus usuarios con el propósito de conocer cuáles son las herramientas informáticas que utilizan para comunicarse y estar informados acerca de las noticias que genera el sector. Así como también poder medir el grado de satisfacción en cuanto a la atención y servicios brindados.

La encuesta ayudará a recolectar datos e información para analizar el proceso de digitalización implementado y llevado a cabo por el Departamento Alumnos.

5. Resultados

Para poder llevar adelante este trabajo, se realizaron preguntas cerradas mediante un formulario elaborado a través del Google Forms (<https://docs.google.com/forms/d/1w3q9Ck7usW1mZTbJiIoUli0bWTGGoOav1p59dDHz-1I/edit>), de las respuestas obtenidas se pueden deducir los siguientes indicadores de referencia.

En primer lugar, se analiza el rol que ocupan cada uno de los encuestados dentro de la Institución: Autoridad – Docente - No docente – Estudiante. Como se muestra en el Gráfico 3, el 5,2% corresponde a autoridades, el 21,5% son docentes, el 11,5% es personal no docente y el 66% pertenece a estudiantes.

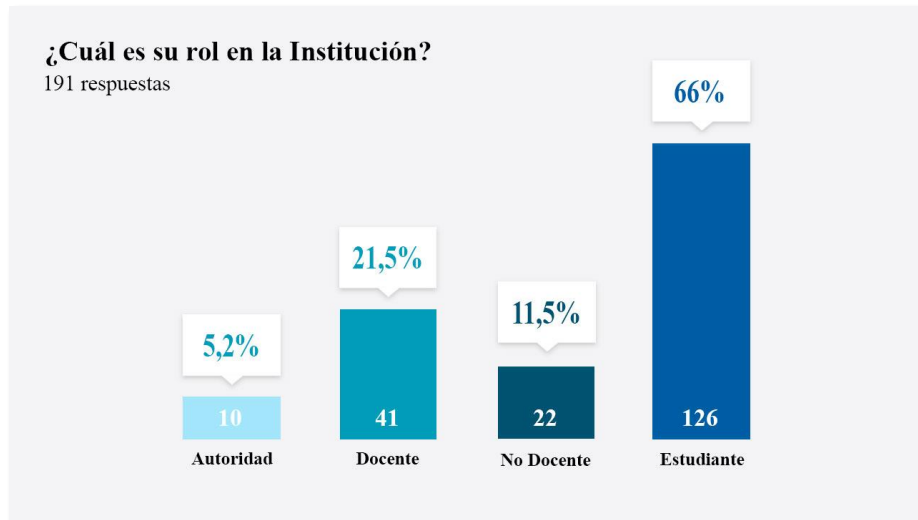


Gráfico 3 – Rol de los encuestados

El Gráfico 4 muestra que el 91,6% realizó alguna consulta al Dpto. de Alumnos, mientras que el 8,4%, no.

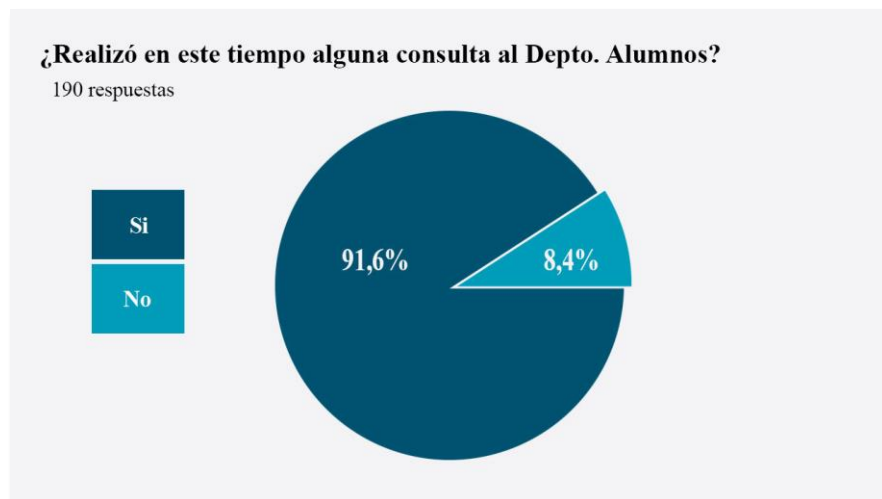


Gráfico 4 – Consulta al Dpto. Alumnos



El gráfico 5 muestra que el 0,5% responde que su consulta fue resuelta me manera insatisfactoria, el 0,5% poco satisfactoria, el 47,6% satisfactoria y, el 53,4% altamente satisfactoria.

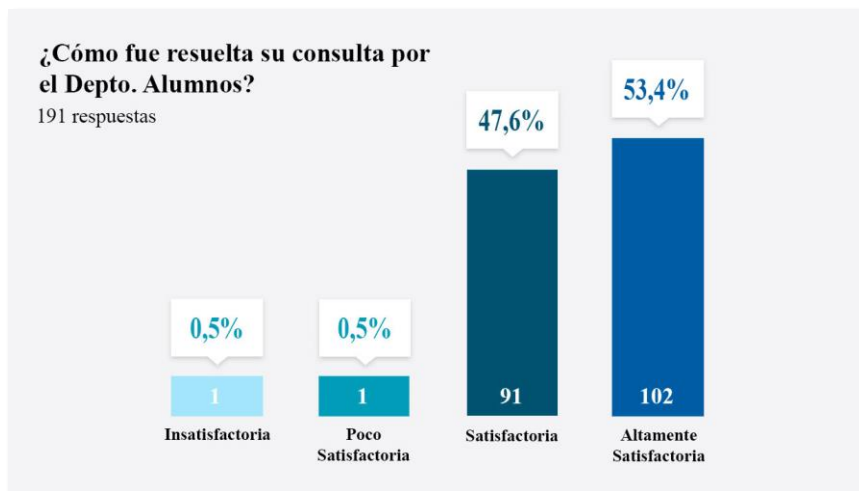


Gráfico 5 – Grado de satisfacción de las consultas

Como se observa en el gráfico 6, ningún encuestado menciona que la atención del Dpto. Alumnos fue insuficiente o no recibió respuesta, el 0,5% indica que fue lenta, el 11% hace referencia a una espera, pero obtuvieron respuesta, y el 89,5% responde que la atención recibida fue rápida.

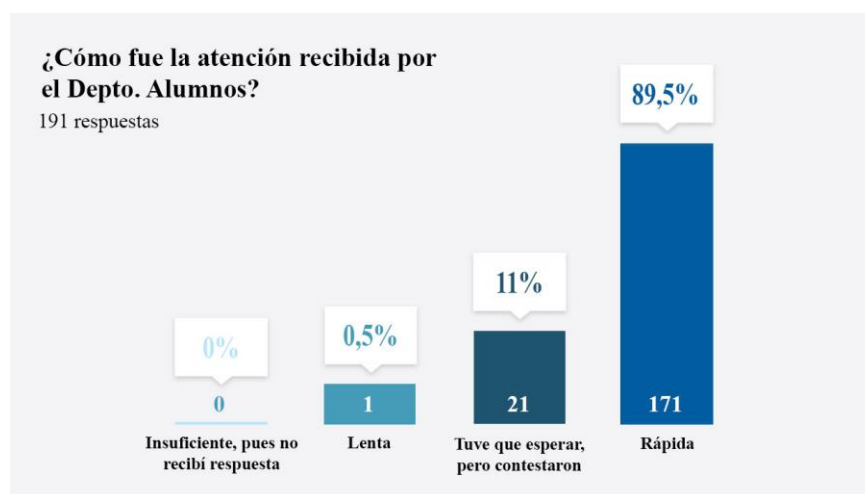


Gráfico 6 – Atención recibida



El gráfico 7 refleja que el 93,3% de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas facilitan la interacción con el sector, mientras que el 4,7%, expresa que no.



Gráfico 7 – Interacción a través de las herramientas tecnológicas

El 17,3% considera que el medio de comunicación que le resulta más satisfactorio es presencial (ventanilla), el 20,4% por medios tecnológicos y, el 66,5% ambos, como se muestra en el gráfico 8.

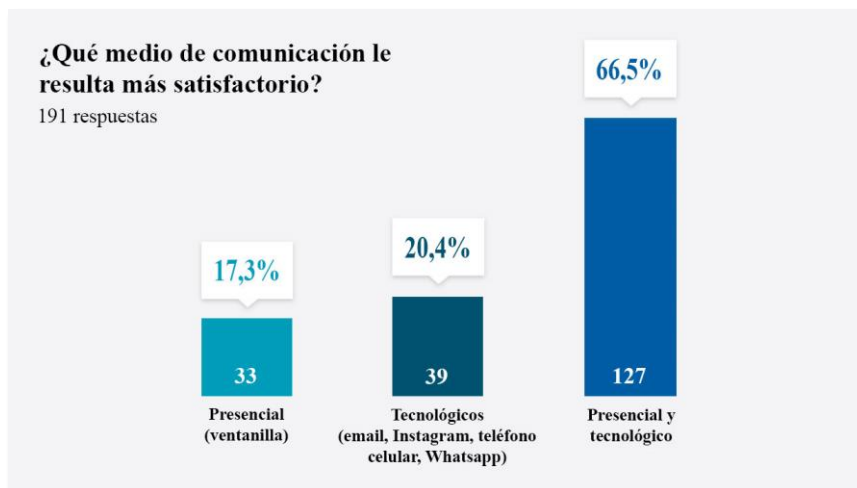


Gráfico 8 – Medio de comunicación más aceptado



En el gráfico 9 se muestra que el 5,2% utiliza Instagram para solicitar sus trámites, el 5,2% el teléfono, el 16,8% el celular, el 55% el correo electrónico y, el 68,1% lo hace por ventanilla.

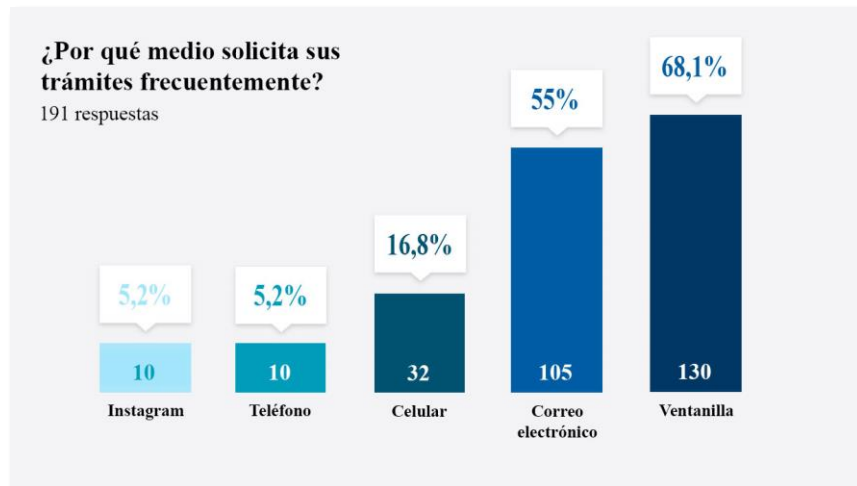


Gráfico 9 – Medio utilizado para solicitar trámites

El 1,6% accede a las noticias publicadas por el sector mediante Facebook, el 1,6% por Twitter, el 16,8% por WhatsApp, el 19,9% por correo electrónico, el 45% lo hace a través de la Página Institucional y, el 62,8% por el Instagram del Departamento Alumnos. Como se muestra en el gráfico 10.



Gráfico 10 – Medios de consultas utilizados para estar informados



El 0,5% responde que se encuentra poco satisfecho con la atención brindada por el Dpto. Alumnos, el 0,5% completamente insatisfecho, el 20,4% satisfecho, el 35,6% muy satisfecho y, el 44% altamente satisfecho, como se muestra en el gráfico 11.



Gráfico 11 – Satisfacción según la atención brindada

Según los resultados obtenidos, se puede apreciar que la atención del Departamento Alumnos de la UTN Facultad Regional Concordia es óptima, ya que, al momento de ser indagados, los usuarios destacan la satisfacción en cuanto a la resolución de sus consultas y trámites. Además, aseguran que el sector responde de manera rápida y eficaz.

En referencia a la implementación de las herramientas tecnológicas que ofrece el sector para facilitar la interacción con la comunidad universitaria, fueron bien recibidas y su impacto es positivo. Se puede observar que mediante la automatización de las tareas se agiliza la comunicación, la gestión de los trámites, el acceso a la información y se reducen los tiempos en los procedimientos.

Es necesario acompañar el desarrollo de estas nuevas herramientas para que sean sostenibles en el tiempo. La adecuada automatización de los procesos con una mejora



continúa acarrea beneficios tales como el aprovechamiento del tiempo y el ahorro en los recursos económicos; así como también poder tener una visión clara del ciclo de los trámites desde el momento en que se inician o reciben hasta ser finalizados o entregados a los usuarios.

6. Conclusión y Trabajo Futuro

Luego de haber llevado adelante instrumentos de investigación, tales como encuestas y entrevistas, para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en este trabajo, se pudieron desarrollar conclusiones sobre el impacto que generó la Digitalización en el Departamento Alumnos de la UTN Regional Concordia.

Ante lo incipiente de la temática abordada, se observó que existe un escaso registro de definiciones y conceptualizaciones debido a que la misma se encuentra en proceso de evolución y reciente transformación. Diferentes autores han brindado nociones que aún no se encuentran desarrolladas en su totalidad, pero han sido de aporte para el marco referencial de este trabajo.

Analizando las entrevistas se puede concluir que es de suma importancia establecer cuerpos normativos, acuerdos o consensos comunes válidos para todas las regionales. Es necesario comenzar a trabajar de manera conjunta para unificar y estandarizar la digitalización en la gestión y poder aprovechar, de esta manera todos los beneficios que implica el uso de las TIC. Se produce un salto cualitativo ante el contexto transitado durante la pandemia de Covid19, por lo que se debe avanzar trabajando en un esquema de coordinación con la tecnología para tender a unificar y hablar el mismo idioma en diferentes temáticas.

Entre las consideraciones, se hace referencia a los beneficios que aporta la digitalización de toda la documentación teniendo en cuenta el ahorro de papel, tomando relevancia los objetivos propuestos por las ODS, la reducción de espacio, la facilidad de acceso a la información que además se puede compartir, entre otros beneficios. Actualmente, la Universidad se encuentra atravesando un nuevo desafío de modernización en la gestión, por lo que es vital acompañar este proceso para enfrentar los cambios recientes y futuros.



De los resultados obtenidos sobre la digitalización en los procesos del Departamento Alumnos de la Regional Concordia se observa que ha sido bien recepcionada la propuesta de los cambios generados en el sector durante el periodo descripto, además de los diferentes beneficios que se han logrado.

Las herramientas que ofrecen las TIC, como correos electrónicos, redes sociales, WhatsApp y página institucional incorporadas al sector fueron ampliamente aceptadas y utilizadas por la comunidad universitaria; los resultados obtenidos así lo demuestran.

El proceso de digitalización del área, puede ser considerado en otras áreas de la misma o en diferentes Regionales. Para ello, es conveniente fijar criterios de trabajo a través de normas, resoluciones y ordenanzas que permitan unificar tareas y establecer aspectos comunes, como lo expresaron los especialistas entrevistados.

Esta iniciativa de digitalización en el Departamento Alumnos fue motivada por el contexto de pandemia en el que se encontraba, pero también en los conocimientos adquiridos en el cursado de la Licenciatura en Gestión y Administración en Instituciones de Educación Superior, donde lo más importante es el concepto de calidad y mejora continua. Una organización que piensa en la mejora es capaz de adaptarse rápidamente a un entorno impredecible y complejo. La motivación de los agentes involucrados en esta transformación implica un cambio en el pensamiento que proviene de experiencias concretas, lo que incentiva pensar, reflexionar y crear métodos más efectivos y eficientes que serían necesarios replicar y llevarlos a otros ámbitos dentro de la institución.

Finalmente, existe una valiosa interacción que se lleva a cabo con los usuarios a través de redes sociales, correos institucionales y medios de comunicación digitales, para conectar interés o valores comunes de forma rápida y sin limitaciones físicas.

La implementación de la tecnología facilita las labores, pero lo central son las acciones y la forma en que un equipo actúa para lograr los objetivos y propósitos que se tienen que cumplir. De esta manera, los integrantes se sentirán seguros al actuar y entenderán que llevan adelante un trabajo colaborativo, donde los logros serán compartidos.



Como trabajo futuro, el equipo del departamento Alumnos se propone continuar trabajando en la implementación del módulo de inscripción web de Sysacad que fue desarrollado en la Regional Delta de la Universidad Tecnológica Nacional y puesto a disposición del resto de las facultades. Este módulo consiste en las inscripciones online de los aspirantes a las carreras, los mismos podrán acceder a una página, con la extensión de la regional y los certificados de seguridad correspondientes y cargarán su información personal, académica y adjuntarán la debida documentación respaldatoria.

Este módulo se integra al sistema académico Sysacad, permitiendo la importación directa de las inscripciones web al sistema, es decir, la información cargada por el aspirante y controlada por el departamento.

Vivimos acostumbrados a exigir la rapidez y satisfacción instantánea, las nuevas tecnologías de la información y comunicación se encuentran promovidas por la cultura de la inmediatez. Es momento de tomar conciencia y aportar una nueva perspectiva que nos permita seguir unidos siendo productivos y eficientes; adaptémonos y colaboremos.

“A veces lo que hay que hacer es saltar desde el precipicio y construir tus alas mientras caes”. Ray Bradbury



7. Bibliografía

Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid, España: Ed. Díaz de Santos.

Estiven, Andrés Arias Arce. (2021). Transformación Digital en la Universidad Católica Argentina. UCA Pontificia Universidad Católica Argentina Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/11986/1/transformacion-digital-arias-arce.pdf>

Falconi Canepa, Giancarlo:
https://pe.linkedin.com/in/giancarlofalconicanepa?trk=pulse-article_main-author-card .
Recuperado 20 de mayo 2022

Finquelievich, S y Prince A. (2006). Universidades y Tics en Argentina. Las Universidades argentinas en la Sociedad del Conocimiento. Revista electrónica de estudios latinoamericanos, vol. 4, núm. 15. Instituto de Investigaciones Gino Germani Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/4964/496451230004.pdf>

Guiñazú Palumbo Hernán. (2014). La experiencia de San Luis Digital en la Administración Pública. Universidad Nacional de Rosario. Recuperado el 01 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/11986/1/transformacion-digital-arias-arce.pdf>

Huayapa Corrales, y; Pato, R y Villalba Holzinger, N. (2017). Digitalización Del Sector Público: Gestión Documental Electrónica Para La Desburocratización. UADE Facultad de Administración y Negocios. Recuperado el 08 de mayo de 2022, de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/6335/Villalba.pdf?sequence=1&isAllowed=ymenza>



Ministerio de Innovación Tecnológica:
<https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-tecnologica>. Recuperado el 10 de mayo de 2022

Portal Administración Electrónica. Gobierno de España
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_LegNacional/pae_NORMATIVA_ESTATAL_Admi_Elect_basica.html#.XEHAJlz0m70.
Recuperado el 10 de mayo de 2022

Portal Gobierno de San Luis: <https://aui.sanluis.gob.ar/>. Recuperado 10 de mayo 2022

Sánchez Figueroa, Juan Carlos. (2009). La Administración Pública en la Sociedad de la Información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos. Madrid. Recuperado el 08 de mayo de 2022, de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-Jcsanchez&dsID=Documento.pdf>

Sistema de Gestión Académica de la Universidad Tecnológica Nacional:
<https://utn.edu.ar/es/sadm-inicio/sysacad>

Sistema de Información Universitaria: <https://www.siu.edu.ar/>

Verdún, N.; Britos, P.; Ruffini, G.; Argañarás, P. (2014). Saberes, usos y apropiación de las TIC para la gestión y la administración en la universidad pública. Virtualidad, Educación y Ciencia. Recuperado el 07 de mayo de 2022, de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/vesc/article/view/9548>



8. Anexo

Imagen 1 – Formulario de Inscripción para Aspirantes

A screenshot of a Google Form titled "SEMINARIO UNIVERSITARIO . INGRESO 2023." The form is for registration and includes fields for email, last name, first names, DNI/CI, age, phone number, locality/province, address, course selection (6th year or finished secondary), school of origin, and career choice. It also features a progress bar, a "Siguiente" button, and a "Borrar formulario" link. The footer includes Google Formulario branding and a privacy policy link.

SEMINARIO UNIVERSITARIO . INGRESO 2023.

alumnado.utn.concordia@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) [Borrador guardado](#)

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. Solo el correo que introduzcas forma parte de tu respuesta.

***Obligatorio**

Correo *
Tu dirección de correo electrónico _____

Apellido *
Tu respuesta _____

Nombres *
Tu respuesta _____

DNI / CI *
Tu respuesta _____

Edad
Tu respuesta _____

Cel: *
Tu respuesta _____

Indique: Localidad, Provincia. *
Tu respuesta _____

Dirección *
Tu respuesta _____

Seleccione: *

Cursa 6to año

Finalizó la secundaria

Escuela de Procedencia
Tu respuesta _____

Seleccione la carrera que aspira a ingresar: *

Elige _____

Siguiente Página 1 de 3 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



SEMINARIO UNIVERSITARIO . INGRESO 2023.

alumnado.utn.concordia@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. Solo el correo que introduzcas forma parte de tu respuesta.

***Obligatorio**

COMPROBANTE DE PAGO CORRESPONDIENTE AL MATERIAL DE ESTUDIO

OPCIONES DE PAGO

1) BOTÓN DE PAGO
 Para el pago mediante:
 Tarjetas de Débito: Sin recargos.
 Tarjetas de Crédito en un pago: con un recargo del 5%.
 Pasos:
 1- Enviar a tesoreria@frcon.utn.edu.ar un mensaje solicitando el envío del un URL (Botón de Pago) y especificando que es lo que quiere pagar y con qué medio pagará
 2- Recibirá por correo un Link de ingreso a un formulario
 3- Completar el formulario los datos del medio de pago elegido. Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito.

2) LINK PAGOS
 Para el pago desde cuentas Bancarias de la red LINK por Home Banking.
 RUBRO: Instituciones Educativas
 ENTE: UTN-Facultad Regional Concordia
 CÓDIGO DE PAGO ELECTRONICO: Número de documento del alumno.
 PERTENECE A / Factura: Código de carrera mes y año que paga – si no los conoce dejar en blanco
 Enviar comprobante a: tesoreria@frcon.utn.edu.ar

3) TRANSFERENCIA:
 Para el pago desde:
 Cuentas Bancarias de cualquier Banco.
 Cuentas no bancarias (Mercado Pago – UALÁ – Y otras)
 Desde cajero automático o Caja de cualquier banco
 Banco Nación Sucursal Concordia (Suc. 1560)
 Cuenta Corriente N° 21200316/75
 Nombre de la Cuenta: UTN – Facultad Regional Concordia
 CUIT: 30-54667116-6
 CBU: 0110212520021200316759
 ALIAS: UTN.CONCORDIA
 Enviar comprobante a: tesoreria@frcon.utn.edu.ar

Suba una imagen del comprobante de pago, correspondiente al material de estudio. *


[Añadir archivo](#)

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Página 2 de 3](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



SEMINARIO UNIVERSITARIO . INGRESO 2023.

alumnado.utn.concordia@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. Solo el correo que introduzcas forma parte de tu respuesta.

***Obligatorio**

DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. IMPORTANTE: PRESENTAR UN ARCHIVO ÚNICO (WORD O PDF respetando el orden en que se solicita.

Espacio para subir la documentación solicitada. *

- 1 ✓ Fotocopia autenticada del título secundario o constancia de alumno regular, en el caso de estar cursando el último año del secundario.
- 2 ✓ Constancia de CUIL.
- 3 ✓ Partida de nacimiento.
- 4 ✓ DNI (1ra. y 2da. hoja).
- 5 ✓ Foto o imagen tipo carnet (frente).
- 6 ✓ Comprobante de pago correspondiente al material de estudio.

[Añadir archivo](#)


Confirma la Inscripción al seminario Universitario de UTN Concordia. Ingreso 2023. *

Elige

Se enviará una copia de tus respuestas por correo electrónico a la dirección que has proporcionado.

[Atrás](#) [Enviar](#) [Página 3 de 3](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

 reCAPTCHA
[Privacidad](#) [Términos](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios





Imagen 2 – Formulario para Matrícula de solo Examen

A screenshot of a Google Form titled "Matrícula solo examen" from the Universidad Tecnológica Nacional (UTN) Facultad Regional Concordia. The form is designed for students who are only taking final exams. It includes a header with the UTN logo and a photograph of a building. The form contains several required fields: email address (with a "Cambiar de cuenta" link), last name, name, email, contact phone, portfolio, and career. At the bottom, there are "Enviar" and "Borrar formulario" buttons, a disclaimer about Google Forms, and the Google Forms logo.

UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

Matrícula solo examen

Deberán completar este formulario aquellos estudiantes que no cursen más materias y solo les quede rendir finales.

 aspirantesutnconcordia@gmail.com (no compartidos) 
[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Apellido *

Tu respuesta

Nombre *

Tu respuesta

Correo Electrónico *

Tu respuesta

Teléfono de Contacto *

Tu respuesta

Legajo *

Tu respuesta

Carrera *

Tu respuesta

Enviar [Borrar formulario](#)


Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios





Imagen 3 – Formulario para Superposición de Horarios



UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

Superposición de Horarios

Completar un formulario para cada materia solicitada. En la primera opción se debe detallar la materia a la que desea inscribirse y en la segunda opción la/s materia/s con las que se superpone el horario.
Recuerde que el tiempo máximo que se aprueba para esta solicitud es de 45 minutos.

 aspirantesutnconcordia@gmail.com (no compartidos) 
[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Apellido *
Tu respuesta _____

Nombre *
Tu respuesta _____

Legajo *
Tu respuesta _____

Correo Electrónico *
Tu respuesta _____

Teléfono de Contacto *
Tu respuesta _____

Carrera *
Tu respuesta _____

Materia a la que se quiere inscribir *
Tu respuesta _____

Materia/s con la/s que se superpone el horario *
Tu respuesta _____

Enviar Página 1 de 1 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



Imagen 4 – Nota para Extensión de Regularidad

Fecha...

Secretario académico
Ing. Fabián Avid
S / D

Me dirijo a usted con motivo de solicitar la extensión de la regularidad de la materia ..., que corresponde a la carrera ... Cursada en el ciclo electivo ..., siendo la misma la única materia que adeudo.

En espera de una respuesta favorable saludo a Ud. Atte.

Apellido y Nombre
DNI:
Legajo N°



Imagen 5 – Nota para Renuncia de Regularidad

UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

2022 – Las Malvinas son argentinas™
www.frcon.utn.edu.ar

Fecha...

Sr...
Dr. Depto. ...
S _____ / _____ D

Solicito, por medio de la misma, la autorización para recurrar la materia
Presento la solicitud debido a que...
Según obra en la Ordenanza 1549, inciso 5.3.2 Recursado, del Reglamento de
Estudios.

Sin más saluda atte.

Nombre y apellido
DNI
Legajo

Tel/fax (0345) 421 4590 / 422 6614 | Salta 277 | E3200EKE | Concordia, Entre Ríos, Argentina



Imagen 6 – Nota para Cambio de Especialidad

UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

2022 – Lez Melvinéz son argentines™
www.frcon.utn.edu.ar

Fecha...

Ing. Fabián Avid
Secretario Académico
S / D

El que suscribe, (Apellido y Nombre completo), DNI N°, legajo N°, alumno de la carrera ..., me dirijo a Usted a fin de solicitarle el cambio de especialidad a la carrera para cursar en el corriente año.

Sin otro particular, a la espera de una pronta y favorable respuesta, saluda atentamente.

Apellido y Nombre completo
Dni
N° Legajo

Tel/fax (0345) 421 4590 / 422 6614 | Salta 277 | E3200EKE | Concordia, Entre Ríos, Argentina



Imagen 7 – Nota para Solicitud de Equivalencias

UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

2022 – Las Melvinas son argentinas™
www.frcon.utn.edu.ar

Concordia, ____ de ____ de ____

Secretario Académico
Ing. Fabián A. Avid
Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional Concordia
S _____ / _____ D _____

Me dirijo a Ud. a los efectos de elevar ante quien corresponda la solicitud de equivalencia/s de la/las materia/s que eh cursado y aprobado en la carrera _____ con la/las que corresponde cursar en la carrera _____ según se detalla a continuación:

Carrera Cursada y aprobada	Carrera que cursa en la regional
Materias	Materias

Sin otro particular, saluda atte.

Apellido y Nombr _____
DNI: _____
Nº de legajo: _____



Imagen 8 – Constancia de Examen

UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

"2022 – Las Mujeres son argentinas"

www.frcon.utn.edu.ar

Conste por la presente que el/la Sr./Srta

D.N.I. N°..... es alumno regular de esta Facultad Regional, inscripto en la carrera
..... Se presentó a rendir EXAMEN FINAL/PARCIAL en la
asignatura el día de de.....

A pedido del interesado se extiende esta constancia para ser presentada ante las autoridades que lo
soliciten.

.....
Firma del docente

Tel/fax (0345) 421 4590 / 422 6614 | Salta 277 | E3200EKE | Concordia, Entre Ríos, Argentina



Imagen 9 – Nota para Solicitud de Pase

UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

“2022 – Las Malvinas son argentinas”

www.frcon.utn.edu.ar

Concordia de 2022

Señor
Decano de la Facultad Regional Concordia
Universidad Tecnológica Nacional
.....
S / / D

Tengo el agrado de dirigirme al Señor Decano a fin de solicitarle tenga a bien considerar la presente solicitud de pase a la de la Universidad Tecnológica Nacional, en el cual proseguiré los estudios en Las causas que motivan el presente pedido son las que a continuación se mencionan,

Sin otro particular, saludo al Señor Decano con atenta consideración. -

.....
Firma

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellido:
Doc. de Identidad: Legajo Nº
Especialidad Actual Curso
Domicilio: Teléfono
Localidad: Provincia

Tel/fax (0345) 421 4590 / 422 6614 | Salta 277 | E3200EKE | Concordia, Entre Ríos, Argentina



Imagen 10 – Nota para Solicitud de Título

Al señor Decano,

SOLICITUD DE DIPLOMA

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted a efectos de comunicarle que he concluido con todos los exámenes correspondientes al plan de estudios y por cuanto con el fin de solicitarle, tenga a bien disponer el tramite correspondiente al titulo de la carrera:

.....

IMPORTANTE:
Los datos aquí declarados son los que aparecerán en el diploma una vez confeccionado el mismo. De manera que solicitamos al egresado que escriba sus datos completos con letra clara y comprensible, diferenciando mayúsculas y minúsculas, indicando acentos o signos ortográficos.

NOMBRES :	
APELLIDOS :	
TIPO DE DOCUMENTO :	NÚMERO DE DOCUMENTO :
FECHA DE NACIMIENTO :	SEXO :
LUGAR DE NACIMIENTO :	PAÍS :
	PROVINCIA / CIUDAD :
	LOCALIDAD :
DOMICILIO ACTUAL :	CALLE :
	LOCALIDAD :
	CÓDIGO POSTAL :
TELÉFONO :	TELÉFONO CELULAR :
AÑO DE INGRESO :	FECHA DE ÚLTIMA MATERIA :
E - MAIL :	

Declaro que los datos aquí completados son correctos.

.....
Firma del egresado



Imagen 11 – Instructivo de Ingreso para Autogestión de Alumnos


UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

2022 – Las Malvinas son argentinas™

www.frcon.utn.edu.ar

Instructivo de Ingreso a Autogestión Alumnos

- 1- Ingresar a www.frcon.utn.edu.ar
- 2- Autogestión Alumnos (Margen izquierdo en Recursos)
- 3- Una vez allí, ingresa con tu legajo y contraseña (en caso de no saberlo consultar en alumnos@frcon.utn.edu.ar, detallando nombre completo y DNI)



- 4- Si ingresas por primera vez, te solicita DNI en campo de contraseña y luego debes generar una nueva (cómo máximo 5 dígitos alfa-numéricos)
- 5- Una vez generada la contraseña nueva, salís y volves a ingresar.

Tel/fax (0345) 421 4590 / 422 6614 | Salta 277 | E3200EKE | Concordia, Entre Ríos, Argentina



Imagen 12 – Instructivo para la Inscripción al Cursado

UTN Concordia
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL Facultad Regional Concordia

2022 – La Malvinas son argentinas™

www.frcon.utn.edu.ar

Instructivo para la Inscripción a Cursado de materias

- 1- Ingresar a www.frcon.utn.edu.ar
- 2- Autogestión Alumnos (Margen izquierdo en Recursos)
- 3- Una vez allí, ingresa con tu legajo y contraseña (en caso de no saberlo y/o no recordar la contraseña, consultar en alumnos@frcon.utn.edu.ar, detallando nombre completo y DNI)

Universidad Tecnológica Nacional
Facultad Regional Concordia

Sistema Académico SYSCAD
Módulo de autogestión alumnos

Inicio de Sesión

Legajo:

Contraseña:

Ingresar

Salta 277 - CP E3200EKE - Concordia - Entre Ríos - Argentina
Tel/Fax: (0345) 4214590 - 4226614
web@frcon.utn.edu.ar

- 4- Si ya tienes legajo y contraseña generados, continúa en el punto 7
- 5- Si ingresas por primera vez, te solicita DNI en campo de contraseña y luego se genera una nueva (como máximo 5 dígitos alfa-numéricos)
- 6- Una vez generada la contraseña nueva, salís y volves a ingresar.
- 7- Ir a la opción: "Inscripción a Cursado"
- 8- Selecciona la materia a la que deseas inscribirte y das click en "Grabar", luego continúa seleccionando las materias que deseas cursar. Para finalizar, continúa con los siguientes pasos: menú principal, salir.
- 9- Vuelve a ingresar para verificar que la inscripción este correcta.



Imagen 13 – Instructivo para la Inscripción a Exámenes



Instructivo de Ingreso a Autogestión Alumnos Inscripción a Exámenes

- 1- Ingresar a www.frcon.utn.edu.ar
- 2- Autogestión Alumnos (Margen izquierdo en Recursos)
- 3- Una vez allí, se ingresa con Legajo y Contraseña (En caso de no saber Legajo, consultar en alumnos@frcon.utn.edu.ar, detallando nombre completo, DNI y carrera que cursa)



- 4- Si ingresas por primera vez, escribe DNI en campo de contraseña y luego genera una nueva (como máximo 5 dígitos alfa-numéricos)
- 5- Una vez generada, sale y vuelve a ingresar con legajo y contraseña nueva
- 6- Luego ir a la opción: Inscripción a examen
- 7- Selecciona la materia que quiere rendir y haz click en "Grabar", luego selecciona la opción "inscribirse a otra materia". Para volver atrás, menú principal, salir.
- 8- Vuelve a ingresar para verificar que la inscripción fue correcta.

Depto. Alumnos



Imagen 14 – Instructivo para la Carga de Nota al Sistema

PROCEDIMIENTO PARA LA CARGA DE NOTAS AL SISTEMA

IMPORTANTE

SEÑOR DOCENTE; TENGA EN CUENTA QUE LAS NOTAS REMITIDAS DEBEN SER CONTROLADAS ANTES DE ENVIARLAS PARA SU POSTERIOR VALIDACIÓN. EL SISTEMA UNA VEZ DE VERIFICARLAS NO PERMITE MODIFICACIÓN ALGUNA; POR CONSIGUIENTE, NO SE PODRÁN SALVAR CONDICIONES Y/O NOTAS CON POSTERIORIDAD EN LAS PLANILLAS DE FORMA MANUAL.

POR FAVOR TOME LOS RECAUDOS PERTINENTES. GRACIAS.

1. Acceder al sistema de autogestión SYSACAD DOCENTE (<https://www.frcon.utn.edu.ar/auto/logindocente.asp>) con su legajo y contraseña. En caso de no poseer estos datos, acercarse al departamento de informática de la Facultad y solicitar los mismos.



2. Al seleccionar la materia correspondiente, se mostrará el listado de alumnos cursantes. Si faltase algún alumno, deberá comunicarse con el Departamento Alumnos (validaciones@frcon.utn.edu.ar) para solicitar la incorporación del mismo antes de comenzar con la carga de notas. Caso contrario, proceder con la carga como se detalla en el punto siguiente. **Nota:** recuerde en caso de tener equivalencias otorgadas, también deberá proceder con la carga de nota.
3. Inicialmente, cargar la condición final a cada alumno, en la última columna (**Cond.**). Esto es: **Regular, Ap.Directa o Libre**. Una vez finalizado este paso grabar las modificaciones realizadas (hacer clic en el botón inferior grabar).

Legajo	Alumno	Cond.
10000000000000000000	ALUMNO	LIBRE
10000000000000000000	ALUMNO	REGULAR
10000000000000000000	ALUMNO	AP.DIRECTA

Carga de condición final de los alumnos

4. Ahora deberá cargar la nota final en la columna "Final" con números enteros (no utilice cifras decimales). Tener en cuenta que solo llevan nota final los alumnos que **promocionaron** la materia (con notas iguales o superiores a 7, siete); el resto de los alumnos no llevan nota, solo quedará cargada su condición (Libre o



Regular). Una vez finalizado este proceso, vuelva a grabar y tome nota del código que le aparecerá en la parte inferior de la pantalla.



5. Para iniciar la carga de nota ubicar el cursor al inicio del campo.



6. El **código de seguridad generado** contiene una combinación de letras y números, el cual debe ser remitido a la siguiente dirección validaciones@frcon.utn.edu.ar

Nota: al redactar el correo, no olvide detallar la especialidad, materia y curso del código que envía.

Por ejemplo:

“Se envían notas para validar de: Ingeniería Eléctrica – Física II – 2º Año CODIGO C22-XA1-R9P”

7. Una vez recibido el correo y validadas las notas por el Departamento Alumnos, recibirá acuse de recibo y de ser necesaria alguna modificación, le será informada para que proceda a darle curso a la misma.

8. Las fechas límites para la entrega de notas son las detalladas en el siguiente cuadro.

DÍA	HORA
18/07/2022	Hasta las 21:00 HS

Señor docente recuerde que, al cumplir con estos plazos, obra en beneficio de sus alumnos y del correcto funcionamiento administrativo.