



Observatorio Colombiano de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria

Universidad del Rosario

Digitalización de Expedientes Académicos

Tercera Convocatoria de Buenas Prácticas 2015

Título: Digitalización de Expedientes Académicos.

Palabras claves: Modernización y optimización de consulta de documentos de estudiantes.

INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA				
Nombre de la institución	Ciudad	País	Teléfono / Fax	Sitio web de la institución/Facultad/Centro
Universidad del Rosario	Bogotá	Colombia	2970200	www.urosario.edu.co

Datos de la persona responsable de la práctica					
Nombre y apellidos	Cargo	Unidad/Facultad/Escuela	Correo electrónico	Teléfono/Fax	Sitio Web de la Práctica
Carole Tovar Siachoque	Directora	Departamento Gestión Organizacional	carole.tovar@urosario.edu.co	2970200 ext. 2650	www.urosario.edu.co

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

	X			X		
--	---	--	--	---	--	--

1. Resumen ejecutivo de la Práctica:

En el año 2012 La Universidad del Rosario considera necesario gestionar un plan de acción encaminado a la descongestión de las carpetas físicas de los estudiantes de pregrado y posgrado que reposan en las unidades académicas y buscar un mecanismo que permitiera su consulta virtual.

Esta práctica ha permitido atender principalmente los siguientes problemas:

1. Incremento y ocupación inadecuada de espacio físico
2. Altos tiempos para la administración de documentos
3. Alta manipulación de documentos y pérdida de documentos
4. Custodia y conservación de archivo físico
5. Alta carga operativa de las Unidades académicas y áreas transversales
6. Deficiente identificación de las carpetas
7. Ausencia de procedimientos para la Administración adecuada de los Expedientes Académicos
8. No existe estandarización para el manejo y administración de los documentos que deben reposar en el Expediente Académico del estudiante
9. Duplicidad de carpetas y documentos

La práctica se realiza a través de un proveedor previamente calificado, que realiza la digitalización y publicación de documentos a través de un software especializado y en un ambiente web, previa asignación de usuarios y contraseñas de accesos definidos por la Universidad. La práctica se ha realizado en dos etapas, la primera llamada etapa de alistamiento que consistió en organizar, digitalizar y publicar los documentos existentes en las carpetas de los estudiantes activos a determinada fecha y la segunda es proceso permanente de digitalización y publicación de los documentos que surjan en la operación diaria y que se han identificados por tipologías documentales; Adicionalmente, una vez los documentos han sido publicados, el proveedor custodia en el archivo central los documentos físicos, archivados en carpetas por cada estudiante.

Dentro del Plan Integral de Desarrollo de la Universidad, esta práctica impacta al programa “Desarrollo y evolución de mejores prácticas organizacionales, específicamente al subprograma Implementación de prácticas para la modernización administrativa y del servicio”,

La práctica va dirigida a las Unidades Académicas de Pregrado y Posgrado, así como a las áreas de Admisiones, Oficina de Registro y Control Académico, Decanatura del Medio Universitario y la Cancillería.

El desarrollo de la práctica ha sido recibido de manera satisfactoria por parte de los usuarios que intervienen en el proceso, lo cual ha permitido crear disciplina y compromiso de cara a la adecuada administración de los documentos que hacen parte de los expedientes académicos de los estudiantes de pregrado y posgrado.

2. Planificación de la Práctica:

Considerando la necesidad de crear un mecanismo que permitiera a la descongestión de las carpetas físicas que reposan en las unidades académicas y encontrar una opción que permitiera su consulta virtual, se da inicio a un proyecto institucional denominado “Digitalización de Expedientes Académicos”.

El objetivo principal es: “Eliminar el tráfico de documentos físicos mediante la digitalización de los mismos, generando una carpeta única por estudiante, en la cual se administre los documentos de admisión, permanencia y egreso de la Universidad”.

Dentro de los objetivos específicos se encuentran:

1. Identificar la carpeta del estudiante mediante su número de identificación.
2. Consultar en línea los expedientes académicos del estudiantes de pregrado y posgrado
3. Descongestionar los espacios físicos de las Unidades Académicas ocupados por carpetas físicas de estudiantes.
4. Estructurar tipologías de documentos que permitan identificar grupos documentales
5. Identificar la Facultad o Escuela y el o los programas académicos donde se ubica el estudiante
6. Reducir la carga operativa de Unidades Académicas y áreas transversales.

RECURSOS

Los recursos requeridos para la ejecución de la práctica fueron:

Humanos

- Equipo del proyecto: Sponsor, Gerente del proyecto, 2 Líderes funcionales.
- Un recurso humano contratado para el alistamiento de expedientes físicos.
- Equipo del Proveedor

Físicos

- El alistamiento de expedientes se realizó en las instalaciones de las Unidades Académicas.
- Carpetas yute y ganchos regaladores

Económicos

Pago al proveedor a la fecha por digitalización y publicación de documentos:

Expedientes académicos históricos: \$30.904.210.00

PLAN DE TRABAJO

La práctica se desarrolló en 2 fases:

- Fase 1 Expedientes académicos de pregrado
- Fase 2 expedientes académicos de Posgrado

El plan de trabajo comprende las siguientes actividades, aclarando que las actividades 1 y 2 se realizaron una única vez al inicio del proyecto y aplicó para las dos fases. Las actividades de la 3 a la 12 se desarrollaron para cada fase del proyecto (Pregrado y Posgrado)

1. Construcción de términos de referencia para proveedores: 2 semanas

2. Evaluación y selección de proveedores: 1 mes
3. Definición de tipologías documentales: 1 mes
4. Alistamiento de expedientes de Unidades académicas y admisiones: 18 meses
5. Envío de carpetas al proveedor: 1 semana
6. Digitalización, publicación y custodia de documentos: 4 meses
7. Capacitación a usuarios: 1 mes
8. Creación de usuarios en la plataforma virtual: 2 semanas
9. Construcción y ajustes herramienta para envío de inserciones: 2 semanas
10. Envío de inserciones al proveedor: Permanente
11. Seguimiento y mejoramiento de la práctica: permanente

3. Desarrollo y ejecución de la Práctica:

Las etapas desarrolladas en la digitalización de expedientes académicos se cumplieron de acuerdo con la planificación planteada para las siguientes actividades:

1. Construcción de términos de referencia para proveedores: 2 semanas
2. Evaluación y selección de proveedores: 1 mes
3. Definición de tipologías documentales: 1 mes
4. Envío de carpetas al proveedor: 1 semana
5. Capacitación a usuarios: 1 mes
6. Creación de usuarios en la plataforma virtual: 2 semanas
7. Construcción y ajustes herramienta para envío de inserciones: 2 semanas
8. Envío de inserciones al proveedor: Permanente
9. Seguimiento y mejoramiento de la práctica: permanente

Para las siguientes actividades se presentó un desfase en tiempos respecto a la planificación inicial, así:

1. Etapa de alistamiento en Unidades académicas y admisiones: Planificado en 18 meses, ejecutado en 22 meses.
2. Digitalización, publicación y custodia de documentos: Planificado en 4 meses, ejecutado en 6 meses.

De otra parte se da cumplimiento a los siguientes aspectos planificados:

1. El desarrollo en dos fases: Inicialmente los expedientes académicos de estudiantes de pregrado y en segundo lugar los expedientes académicos de estudiantes de posgrado.
2. El proveedor seleccionado al inicio del proyecto es el mismo para las dos fases de la práctica.

Dentro de las oportunidades de mejora encontradas durante el desarrollo de la práctica se destacan las siguientes:

1. Mejorar la calidad en la imagen de las publicaciones; para lo cual se contrató con el proveedor un nuevo mecanismo de publicación.
2. Publicar a color las fotografías de los estudiantes que entregan a la Universidad en el proceso de admisión.
3. Generar controles en las inserciones enviadas y devueltas para garantizar la adecuada publicación de las mismas.
4. Ajustar el formato de envío de inserciones para optimizar la calidad del reporte de los documentos enviados al proveedor
5. Implementar controles que permitan asegurar el envío oportuno de inserciones para su digitalización y publicación.
6. Exigir al proveedor la ejecución y reportes mensuales de controles de calidad relacionados con las actividades propias del proveedor.

4. Resultados de la práctica:

A continuación se relacionan los resultados obtenidos relacionados con los objetivos planteados:

1. Se ha digitalizado y publicado para consulta en la plataforma virtual el 100% de los expedientes activos de estudiantes de pregrado y posgrado, así como las e inserciones de documentos que se generan en los procesos diarios que se ejecutan en las Unidades Académicas. Se tiene el siguiente resultado a la fecha:

PREGRADO

Total Expedientes (carpetas Histórico) : 13.699

Total Imágenes: publicadas: 335.836

POSGRADO

Total Expedientes (Carpeta Histórico) 5.288

Total Imágenes Publicadas: 73.441

2. Se han capacitado y creado usuarios de consulta y asignación de contraseña para acceso a la plataforma virtual a los siguientes colaboradores.

Pregrado y áreas transversales: 54

Posgrado: 46

3. Se han identificado las tipologías documentales para clasificación y estandarización de documentos de ingreso, permanencia y grado del estudiante, así:

27 en Pregrado

24 en Posgrado

5. Evaluación y revisión de la práctica:

Pese a que no se han realizado encuestas de satisfacción, en el seguimiento y acompañamiento realizado los usuarios han manifestado los siguientes resultados positivos:

1. El tiempo de acceso y consulta a la herramienta es óptimo. No es superior al tiempo que utilizaría si tuviera que ubicar la carpeta física y buscar el documento en papel.
2. La consulta es fácil y amigable
3. La imagen de los documentos es nítida

4. Se han descongestionado sus espacios físicos

6. Carácter Innovador de la práctica:

Los aspectos de innovación de la práctica corresponden a la eliminación de carpetas físicas de los estudiantes y contar con una plataforma virtual en un ambiente web para la consulta de documentos por parte de usuarios con perfiles previamente asignados.

El éxito de esta práctica ha permitido al interior de la Universidad el inicio de nuevas áreas en el proceso de digitalización y publicación de documentos tales como: la Oficina Jurídica y el Departamento de Desarrollo Humano con las historias laborales de sus colaboradores.

A nivel externo tuvimos la oportunidad de presentar la práctica a la empresa Nutresa de Medellín, quienes visitaron las instalaciones de la Universidad en agosto de 2014.

El sitio web del proveedor para la consulta de las publicaciones es: <https://documentaweb.setecsa.com/documentaCOLOMBIA/>, no obstante para el acceso se requiere un usuario y contraseña que solo tienen asignados personas autorizadas al interior de la Universidad.

7. Divulgación de la práctica:

Los medios utilizados para la divulgación y socialización de la práctica al interior de la Universidad han sido los siguientes:

1. Capacitación a usuarios para el acceso a la plataforma y para el envío de documentos de inserciones
2. Visita a las instalaciones del proveedor por parte de usuarios de las diferentes Unidades Académicas, para que conozcan el proceso de digitalización, publicación y custodia física de documentos.
3. Creación en la intranet de la Universidad de un sitio de consulta, en la cual los usuarios encuentran los instructivos, tipologías documentales vigentes, formatos vigentes para el envío de documentos de inserciones, entre otros.
4. Visitas a la Unidades Académicas para seguimiento y acompañamiento en el proceso.

Título: Digitalización de Expedientes Académicos

Palabras claves: Modernización y optimización de consulta de documentos de estudiantes

Datos de la persona responsable de la práctica					
Nombre y apellidos	Cargo	Unidad/Facultad/Escuela	Correo electrónico	Teléfono/Fax	Sitio Web de la Práctica
Carole Tovar Siachoque	Directora	Departamento Gestión Organizacional	carole.tovar@urosario.edu.co	2970200 ext. 2650	www.urosario.edu.co

Criterios de Excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica (Marcar dos criterios como máximo)

Liderazgo	Estrategia	Personas	Alianzas y Recursos	Procesos, productos y servicios	Clientes	Responsabilidad Social
	X			X		

1. Resumen ejecutivo de la Práctica:

En el año 2012 La Universidad del Rosario considera necesario gestionar un plan de acción encaminado a la descongestión de las carpetas físicas de los estudiantes de pregrado y posgrado que reposan en las unidades académicas y buscar un mecanismo que permitiera su consulta virtual.

Esta práctica ha permitido atender principalmente los siguientes problemas:

1. Incremento y ocupación inadecuada de espacio físico
2. Altos tiempos para la administración de documentos
3. Alta manipulación de documentos y pérdida de documentos
4. Custodia y conservación de archivo físico
5. Alta carga operativa de las Unidades académicas y áreas transversales
6. Deficiente identificación de las carpetas
7. Ausencia de procedimientos para la Administración adecuada de los Expedientes Académicos
8. No existe estandarización para el manejo y administración de los documentos que deben reposar en el Expediente Académico del estudiante
9. Duplicidad de carpetas y documentos

La práctica se realiza a través de un proveedor previamente calificado, que realiza la digitalización y publicación de documentos a través de un software especializado y en un ambiente web, previa asignación de usuarios y contraseñas de accesos definidos por la Universidad. La práctica se ha realizado en dos etapas, la primera llamada etapa de alistamiento que consistió en organizar, digitalizar y publicar los documentos existentes en las carpetas de los estudiantes activos a determinada fecha y la segunda es proceso permanente de digitalización y publicación de los documentos que surjan en la operación diaria y que se han identificados por tipologías documentales; Adicionalmente, una vez los documentos han sido publicados, el proveedor custodia en el archivo central los documentos físicos, archivados en carpetas por cada estudiante.

Dentro del Plan Integral de Desarrollo de la Universidad, esta práctica impacta al programa "Desarrollo y evolución de mejores prácticas organizacionales, específicamente

al subprograma Implementación de prácticas para la modernización administrativa y del servicio”,

La práctica va dirigida a las Unidades Académicas de Pregrado y Posgrado, así como a las áreas de Admisiones, Oficina de Registro y Control Académico, Decanatura del Medio Universitario y la Cancillería.

El desarrollo de la práctica ha sido recibido de manera satisfactoria por parte de los usuarios que intervienen en el proceso, lo cual ha permitido crear disciplina y compromiso de cara a la adecuada administración de los documentos que hacen parte de los expedientes académicos de los estudiantes de pregrado y posgrado.

2. Planificación de la Práctica:

Considerando la necesidad de crear un mecanismo que permitiera a la descongestión de las carpetas físicas que reposan en las unidades académicas y encontrar una opción que permitiera su consulta virtual, se da inicio a un proyecto institucional denominado “Digitalización de Expedientes Académicos”.

El objetivo principal es: “Eliminar el tráfico de documentos físicos mediante la digitalización de los mismos, generando una carpeta única por estudiante, en la cual se administre los documentos de admisión, permanencia y egreso de la Universidad”.

Dentro de los objetivos específicos se encuentran:

1. Identificar la carpeta del estudiante mediante su número de identificación.
2. Consultar en línea los expedientes académicos del estudiantes de pregrado y posgrado
3. Descongestionar los espacios físicos de las Unidades Académicas ocupados por carpetas físicas de estudiantes.
4. Estructurar tipologías de documentos que permitan identificar grupos documentales
5. Identificar la Facultad o Escuela y el o los programas académicos donde se ubica el estudiante
6. Reducir la carga operativa de Unidades Académicas y áreas transversales.

RECURSOS

Los recursos requeridos para la ejecución de la práctica fueron:

Humanos

- Equipo del proyecto: Sponsor, Gerente del proyecto, 2 Líderes funcionales.
- Un recurso humano contratado para el alistamiento de expedientes físicos.
- Equipo del Proveedor

Físicos

- El alistamiento de expedientes se realizó en las instalaciones de las Unidades Académicas.
- Carpetas yute y ganchos regaladores

Económicos

Pago al proveedor a la fecha por digitalización y publicación de documentos:

Expedientes académicos históricos: \$30.904.210.00

PLAN DE TRABAJO

La práctica se desarrolló en 2 fases:

- Fase 1 Expedientes académicos de pregrado
- Fase 2 expedientes académicos de Posgrado

El plan de trabajo comprende las siguientes actividades, aclarando que las actividades 1 y 2 se realizaron una única vez al inicio del proyecto y aplicó para las dos fases. Las actividades de la 3 a la 12 se desarrollaron para cada fase del proyecto (Pregrado y Posgrado)

1. Construcción de términos de referencia para proveedores: 2 semanas
2. Evaluación y selección de proveedores: 1 mes
3. Definición de tipologías documentales: 1 mes
4. Alistamiento de expedientes de Unidades académicas y admisiones: 18 meses

5. Envío de carpetas al proveedor: 1 semana
6. Digitalización, publicación y custodia de documentos: 4 meses
7. Capacitación a usuarios: 1 mes
8. Creación de usuarios en la plataforma virtual: 2 semanas
9. Construcción y ajustes herramienta para envío de inserciones: 2 semanas
10. Envío de inserciones al proveedor: Permanente
11. Seguimiento y mejoramiento de la práctica: permanente

3. Desarrollo y ejecución de la Práctica:

Las etapas desarrolladas en la digitalización de expedientes académicos se cumplieron de acuerdo con la planificación planteada para las siguientes actividades:

1. Construcción de términos de referencia para proveedores: 2 semanas
2. Evaluación y selección de proveedores: 1 mes
3. Definición de tipologías documentales: 1 mes
4. Envío de carpetas al proveedor: 1 semana
5. Capacitación a usuarios: 1 mes
6. Creación de usuarios en la plataforma virtual: 2 semanas
7. Construcción y ajustes herramienta para envío de inserciones: 2 semanas
8. Envío de inserciones al proveedor: Permanente
9. Seguimiento y mejoramiento de la práctica: permanente

Para las siguientes actividades se presentó un desfase en tiempos respecto a la planificación inicial, así:

1. Etapa de alistamiento en Unidades académicas y admisiones: Planificado en 18 meses, ejecutado en 22 meses.
2. Digitalización, publicación y custodia de documentos: Planificado en 4 meses, ejecutado en 6 meses.

De otra parte se da cumplimiento a los siguientes aspectos planificados:

1. El desarrollo en dos fases: Inicialmente los expedientes académicos de estudiantes de pregrado y en segundo lugar los expedientes académicos de estudiantes de posgrado.
2. El proveedor seleccionado al inicio del proyecto es el mismo para las dos fases de la práctica.

Dentro de las oportunidades de mejora encontradas durante el desarrollo de la práctica se destacan las siguientes:

1. Mejorar la calidad en la imagen de las publicaciones; para lo cual se contrató con el proveedor un nuevo mecanismo de publicación.
2. Publicar a color las fotografías de los estudiantes que entregan a la Universidad en el proceso de admisión.
3. Generar controles en las inserciones enviadas y devueltas para garantizar la adecuada publicación de las mismas.
4. Ajustar el formato de envío de inserciones para optimizar la calidad del reporte de los documentos enviados al proveedor
5. Implementar controles que permitan asegurar el envío oportuno de inserciones para su digitalización y publicación.
6. Exigir al proveedor la ejecución y reportes mensuales de controles de calidad relacionados con las actividades propias del proveedor.

4. Resultados de la práctica:

A continuación se relacionan los resultados obtenidos relacionados con los objetivos planteados:

1. Se ha digitalizado y publicado para consulta en la plataforma virtual el 100% de los expedientes activos de estudiantes de pregrado y posgrado, así como las e inserciones de documentos que se generan en los procesos diarios que se ejecutan en las Unidades Académicas. Se tiene el siguiente resultado a la fecha:

PREGRADO

Total expedientes (carpetas histórico) 13.699

Total Imágenes publicadas: 335.836

POSGRADO

Total expedients (carpetas histórico) 5.288

Total Imágenes publicadas: 73.4

2. Se han capacitado y creado usuarios de consulta y asignación de contraseña para acceso a la plataforma virtual a los siguientes colaboradores.

Pregrado y áreas transversales: 54

Posgrado: 46

3. Se han identificado las tipologías documentales para clasificación y estandarización de documentos de ingreso, permanencia y grado del estudiante, así:

27 en Pregrado

24 en Posgrado

5. Evaluación y revisión de la práctica:

Pese a que no se han realizado encuestas de satisfacción, en el seguimiento y acompañamiento realizado los usuarios han manifestado los siguientes resultados positivos:

1. El tiempo de acceso y consulta a la herramienta es óptimo. No es superior al tiempo que utilizaría si tuviera que ubicar la carpeta física y buscar el documento en papel.
2. La consulta es fácil y amigable
3. La imagen de los documentos es nítida
4. Se han descongestionado sus espacios físicos

6. Carácter Innovador de la práctica:

El trabajo del profesor universitario implica dedicación a las tareas de docencia, investigación y extensión (Boyer, 1990). El ejercicio docente implica un proceso de aprendizaje continuo con el fin de mantenerse actualizado en las tendencias que puedan sustentar una práctica pedagógica centrada en el aprendizaje del estudiante. Uno de los principales retos tanto de profesores como de directivos académicos es la percibida falta de tiempo de los profesores para actividades de formación pedagógica.

Esta práctica es innovadora a nivel institucional porque antes de su oferta no existía en Uninorte un espacio para compartir y socializar con colegas sobre temas pedagógicos centrados en evidencias aportadas desde la investigación sobre como mejor aprenden

los estudiantes. En segunda instancia, su carácter innovador también se da porque reúne los requisitos de pertinencia, efectividad y eficacia en en el área de formación pedagógica docente donde el principal reto es lograr convocar profesores a una actividad de formación voluntaria en un contexto de múltiples responsabilidades, Es pertinente porque los temas tratados en las sesiones surgen de los intereses de los participantes, tal como se explicó en el apartado anterior. Es efectivo porque se logra que el docente universitario con una participación de corto tiempo pueda profundizar su conocimiento sobre un tema pedagógico específico a través de la exposición al mismo con una lectura corta, discusión guiada y ejercicios de aplicación, todo en el contexto de compartir y socializar con pares. Al culminar su participación, se logra que el docente adquiera un concepto clave para el ejercicio pedagógico, conozca los resultados de investigaciones relevantes respecto al tema y pueda identificar por lo menos una forma en la que pueda aplicar ese conocimiento adquirido para aplicar en su práctica. Es eficaz porque se hace un uso adecuado de recursos para el cumplimiento del propósito.

7. Divulgación de la práctica:

Los medios utilizados para la divulgación y socialización de la práctica al interior de la Universidad han sido los siguientes:

1. Capacitación a usuarios para el acceso a la plataforma y para el envío de documentos de inserciones
2. Visita a las instalaciones del proveedor por parte de usuarios de las diferentes Unidades Académicas, para que conozcan el proceso de digitalización, publicación y custodia física de documentos.
3. Creación en la intranet de la Universidad de un sitio de consulta, en la cual los usuarios encuentran los instructivos, tipologías documentales vigentes, formatos vigentes para el envío de documentos de inserciones, entre otros.
4. Visitas a la Unidades Académicas para seguimiento y acompañamiento en el proceso.

