

TELESCOPI Colombia

Observatorio Colombiano de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria

Universidad del Norte

**Nueva Plataforma para prestación de servicios de
carrera y bolsa de empleo**

Tercera Convocatoria de Buenas Prácticas 2015

Título: Nueva Plataforma para prestación de servicios de carrera y bolsa de empleo.

Palabras Claves: Conexión, empleabilidad, servicios

INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA				
Nombre de la institución	Ciudad	País	Teléfono / Fax	Sitio web de la institución/Facultad/Centro
Universidad del Norte	Barranquilla	Colombia	3509509 ext 4725	http://www.uninorte.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
Elisama Josefina Dugarte Coll	director	Oficina del Egresado	edugarte@uninorte.edu.co	3509509 ext:4725	http://www.uninorte.edu.co/web/egresados/pagina_inicial_turpial

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:

Desde su constitución en el 2003, la oficina del egresado, ha velado por el crecimiento profesional de los exalumnos con la oferta de servicios de intermediación laboral entre éstos y las empresas. Esta labor en sus inicios se realizó de manera manual a través de correos electrónicos y en el 2008 se adquiere una primera herramienta para sistematizar el servicio. A pesar de las ventajas que ofreció en sus inicios éste sistema de manera muy rápida quedó desactualizado ante otras plataformas existentes y los requerimientos cada vez más exigentes de las empresas y egresados. Por otra parte, teníamos el caso de las coordinaciones de prácticas profesionales que realizan la misma labor con los estudiantes en su primer acercamiento con el mundo laboral y también se encontraban manejando procesos manuales. Es así como a partir del 2012 se inicia una investigación de las mejores prácticas en el mundo en torno a estos servicios y se encuentran unas plataformas existentes que respondían a las necesidades de los públicos tanto de estudiantes como egresados enmarcados en los modelos de “career services center” unidades muy comunes en Estados Unidos e Inglaterra.

En el 2013 la Universidad del norte adquiere esta plataforma que no solo permite poner en contacto a las empresas y los egresados sino una serie de valores agregados en torno a servicios que apoyan el desarrollo de carrera de estudiantes y egresados. Así mismo nos permitió contar con todos los requerimientos exigidos por el ministerio de trabajo para ser vinculada a la red de prestadores del Servicio Público de Empleo autorizada por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo según resolución No. 000930.

La Universidad a través de su servicio bolsa de empleo y servicios de carrera, le permite a los egresados y estudiantes buscar ofertas laborales con diferentes criterios que se ajusten a su perfil, hacerle seguimiento o conocer el estado de sus postulaciones, recibir una asesoría personalizada con profesionales para la ejecución de un plan de búsqueda de empleo, revisión de hojas de vida, simulación de entrevistas y para el caso de los estudiantes hacer parte del programa de egresados mentores, un proyecto implementado éste año que busca que egresados destacados puedan compartir su experiencia profesional con estudiantes. Todas estas actividades se realizan con el fin de lograr mejorar los resultados de los procesos de inserción laboral y por ende contribuir al éxito profesional de nuestros egresados.

En más de un año de labores con esta nueva plataforma y como prestadores autorizados de éste servicio, la institución ha logrado el aumento del número de puestos de trabajos ofrecidos por las empresas, el número de colocados e ir ampliando el

portafolio de servicios que apoyen el desarrollo profesional de sus estudiantes y graduados.

2. Planificación de la Práctica:

Este proyecto inició en el año 2012 cuando se plantea la necesidad por parte de la oficina del egresado de cambiar la plataforma de intermediación existente (SIL) por una que respondiera de mejor forma a las exigencias de las empresas y de los egresados, y de la coordinación de prácticas profesionales en contar con un sistema que apoyará la labor de Ubicación de los estudiantes y que hiciera el proceso más eficiente.

Se decidió realizar el cambio de plataforma dado que el antiguo sistema no tenía funcionalidades necesarias para prestar de una manera optima el servicio como filtros sobre la información de los aplicantes, restricciones para la postulación al no cumplir con requisitos básicos, generación rápida de reportes y estadísticas que nos permitieran conocer variables en tiempo real, y el continuo mantenimiento frente a los requerimientos que estaban demandando los clientes del sistema.

Por tal motivo, nos dimos a la tarea de hacer una investigación en cerca de 19 universidades, ubicadas en Europa, Estados Unidos y Latinoamérica, con el fin de identificar los sistemas que manejaban las mejores universidades del mundo.

Dentro de estas prácticas encontramos la existencia de unas unidades denominadas 'career services', que agrupan las acciones de la universidad en torno a la guía, orientación profesional, conocimiento del mercado de trabajo, información de los egresados, preparación y ofertas laborales y de práctica, que están enfocados a potenciar la empleabilidad.

A partir de esta investigación y con el apoyo de la dirección de tecnología informática y de comunicaciones, logramos encontrar la herramienta que mejor se ajustaba a las necesidades de Uninorte y que estaba siendo usada por los career services centers de varias universidades en el mundo como Massachusetts Institute of Technology, Oxford University, Columbia University, y a nivel latinoamericano el Tecnológico de Monterrey.

La empresa CSO research, fue el proveedor contratado para Turpial, la plataforma con la que hoy contamos; resaltando que somos la primera universidad en Colombia en usar una herramienta bajo este enfoque.

Objetivos:

General: Implementar una plataforma que brinde conexión, apoyo a la inserción al trabajo, orientación y seguimiento profesional, planificación de carrera y otras estrategias y herramientas que permitan fortalecer las cualidades profesionales de nuestros estudiantes y egresados, y nuestra relación con el sector externo en conjunto con las diferentes áreas dentro de la institución.

Específicos:

- Brindar a las organizaciones tanto a nivel nacional como internacional un proceso ágil y eficiente en la búsqueda de candidatos de Uninorte para los perfiles que requieren.
- Mantener una comunicación directa con estudiantes, egresados y empresas en torno a las actividades y programas relacionados con el ámbito laboral y profesional.
- Aumentar la generación de empleos y oportunidades laborales para egresados por medio de la creación de relaciones con los empleadores.
- Aumentar el número de empleadores y egresados que usan la herramienta.
- Optimizar el proceso de selección de las empresas mediante el envío de hojas de vida preseleccionadas.
- Incrementar la tasa de ocupación de nuestros recién graduados
- Brindar actividades que ayuden al desarrollo profesional de los estudiantes
- Mantener a los empleadores informados sobre la universidad y los programas que aquí se brindan.

Recursos Previstos:

Para el desarrollo e implementación de este plan se requirió la contratación de dos profesionales encargadas de realizar pruebas, configuraciones y soportes al nuevo sistema. El tiempo empleado fue de junio del 2012 a diciembre del 2013.

Plan de Trabajo

1. Planear la ejecución del proyecto: elaboración del documento y plan del proyecto.
2. Benchmarking con diferentes universidades que utilicen servicios de carrera.
3. Investigación de diferentes tipos de proveedores.

4. Solicitud de cotizaciones.
5. Evaluación de propuestas y selección del proveedor.
6. Definir las funcionalidades y servicios a ofrecer a los usuarios.
7. Definir configuraciones técnicas y configuración de la misma.
8. Revisión y control de los planes de avance periódicos del proyecto.
9. Elaboración y ejecución del plan de pruebas.
10. Elaboración y ejecución del plan de entrenamiento.
11. Apertura de la plataforma funcional.
12. Evaluación del proyecto.

3. Desarrollo y ejecución de la Práctica:

La planificación del proyecto empezó desde el mes de junio del 2012 y se dividió en 12 etapas (mencionadas en el punto anterior) con el fin de lanzar la plataforma a comienzos del año 2013. Sin embargo, durante el desarrollo del plan de trabajo se identificó la necesidad de incluir nuevos requerimientos a la plataforma:

1. A la información requerida para los egresados, empresas y estudiantes se le adicionaron nuevos campos para tener una información más completa.
2. Se identificó que el sistema no le permitía a las empresas manejar las vacantes como anónimas, por lo tanto el proveedor tuvo que desarrollar esta funcionalidad.
3. Por políticas de la institución la información de la Universidad debe estar almacenada en los servidores propios por lo que el proveedor tuvo que adaptarse a éste requerimiento.

Dado los puntos anteriores, el plan de trabajo tuvo que replantearse lo que lo llevó a aplazar su implementación hasta 3 meses mientras se hacían los ajustes necesarios para lograr cumplir con los requerimientos que se buscaba ofrecer a los usuarios. Finalmente el 7 de octubre del 2013 después de darle solución a cada uno de los aspectos a mejorar y luego de haber cumplido a cabalidad con cada una de las actividades propuestas en el plan de trabajo, se lanzó la plataforma bajo el nombre de Turpial, en la que egresados y estudiantes podían mantenerse conectados con Uninorte y gestionar su plan de búsqueda de empleo.

Mejoras del sistema:

1. Al comienzo se planteó la plataforma como un servicio de conexión y orientación al trabajo, sin embargo, esto sesgaba mucho la percepción que tenían los egresados y estudiantes respecto a los servicios que se ofrecían. Dado esto el slogan cambió y se dejó como un sistema de conexión entre el egresado y la Universidad.
2. Para mejorar los indicadores del porcentaje de usuarios con información completa, se implementaron unos campos como obligatorios de tal manera que garantizáramos que el egresado actualizara dicha información.

4. Resultados de la práctica:

Unos de los objetivos básicos que se querían lograr respecto a la antigua plataforma utilizada era: aumentar la generación de empleos y oportunidades laborales igualmente aumentar el número de empresas y egresados que usen la plataforma. De acuerdo a los objetivos planteados, se desarrollaron indicadores internos para evaluar la efectividad de la implementación del sistema Turpial.

Por lo cual se determinaron los siguientes:

Porcentaje de egresados conectados en el sistema Turpial

Este indicador permite medir el porcentaje de cubrimiento de egresados que han ingresado al sistema teniendo en cuenta la población total de egresados de pregrado y postgrado de Uninorte para el período octubre 2013 a diciembre 2014.

Para el caso del sistema anterior (SIL online) nuestra línea base se analizó este mismo indicador para el período junio de 2008 hasta diciembre de 2009. El porcentaje de egresados que se conectaron al sistema SIL on line fue del 23%, (7.622conectados/33.262 total egresados).

Esto nos indica que el sistema para el tiempo de existencia lleva una buena medida dado que el sistema SIL en sus (5 años y 3 meses de funcionamiento logró una conexión de 41% de egresados), esto corresponde a (19.366 conectados / 46.847) egresados.

Porcentaje de egresados inscritos a la bolsa de empleo.

Este indicador permite medir a partir de la población que ingresó al sistema, que porcentaje está interesado en los servicios de bolsa de empleo o en su antigua versión

aquellos egresados interesados en servicios de intermediación laboral, es decir aquellos que contaban con una hoja de vida en el mismo.

Para el caso del sistema anterior (SIL online) nuestra línea base se analizó este mismo indicador para el período junio de 2008 hasta diciembre de 2009. El porcentaje de egresados interesados en el sistema de intermediación laboral fue de 64% (4926 inscritos /7622 conectados).

Teniendo en cuenta que no toda la población estará interesada en la búsqueda de empleo el nuevo sistema turpial permite el acceso a otros servicios como eventos, programa mentores, relacionamiento que nos indica que este porcentaje no necesariamente debe apuntar a un 100%..

Incremento de empresas registradas en el sistema

Este indicador permite medir el incremento de empresas registradas en el sistema de un año a otro.

Incremento de empresa en el sistema=(Empresas registradas 2014-empresas registradas 2013)/(empresas registradas 2013)

Incremento de empresa en el sistema=17%

Incremento en el Número de Vacantes

Este indicador permite medir el número total de vacantes anuales publicadas para los egresados.

Incremento en el número de vacantes=(Vacantes Turpial 2014-Vacantes SII 2013)/(Vacantes SIL 2013)

Número de vacantes SIL=868

Número de vacantes TURPIAL=1383

Con el uso de la plataforma Turpial se obtuvo un incremento del 59% respecto a SIL.

Incremento en el Número de Seleccionados

Incremento en el número de seleccionados=(Seleccionados Turpial 2014-Seleccionados SII 2013)/(Seleccionados SIL 2013).

Número de seleccionados SIL=48

Número de vacantes TURPIAL=116

Con el uso de la plataforma Turpial se obtuvo un incremento del 142% respecto a SIL.

Utilidad del indicador: Este indicador nos permitirá determinar el incremento de los seleccionados por las empresas y en base a esto tomar acciones estratégicas para seguir aumentándolo.

Actualmente no se presentan indicadores para las coordinaciones de practica dado que hasta el momento solo se están haciendo pruebas piloto con las coordinaciones de ingeniería y diseño.

5. Evaluación y revisión de la práctica:

Se realizó una encuesta 6 meses después de implementada la nueva plataforma y realizando una comparación con la antigua se obtuvieron los siguientes resultados, basados en la muestra representativa de 764 encuestados.

Nueva Plataforma

Le envía el sistema de empleo de uninorte notificaciones del estado de sus aplicaciones a vacantes

56%

44%

¿Conoce usted a través de TURPIAL la actividad que ha tenido su hoja de vida en el sistema?

51%

49%

¿Le gustaría que el sistema de empleo de uninorte le permitiera conocer el listado de empresas adscritas al servicio?

52%

48%

¿Has creado boletines de vacante en el sistema Turpial para que las nuevas ofertas laborales publicadas que se ajusten a tu perfil te lleguen a tu correo electrónico?

27%

73%

Considera que el sistema de empleo satisface todas sus necesidades en torno a la búsqueda de empleo?

1 14%

2 15%

3 28%

4 34%

5 9%

Antigua Plataforma:

Le envía el sistema de empleo de Uninorte notificaciones del estado de sus aplicaciones a vacantes

Si 21%

No 79%

¿Conoce usted a través del SIL la actividad que ha tenido su hoja de vida en el sistema?

Si 21%

No 79%

¿Le gustaría que el sistema de empleo de Uninorte le permitiera conocer el listado de empresas adscritas al servicio?

Si 99%

No 1%

Considera que el sistema de empleo satisface todas sus necesidades en torno a la búsqueda de empleo?

- 1 13%
- 2 19%
- 3 41%
- 4 19%
- 5 8%

¿Le permite el sistema actual de empleo de uninorte (Sil on line) conocer el estado de sus procesos de una manera precisa?

Si 18%

No 82%

6. Carácter Innovador de la práctica:

Desde la Universidad hemos querido innovar integrando los servicios de la Bolsa de Empleo con los de carrera buscando promover el desarrollo profesional de nuestros egresados teniendo en cuenta que ambas tienen un objetivo en común y es el mercado laboral. Así mismo tomar modelos referentes a nivel internacional de career services, esto es innovador respecto a los modelos nacionales, pues no tenemos conocimiento de instituciones de educación superior que apliquen este modelo. Estamos innovando en la creación de una plataforma que integre ambos servicios (career services y bolsa de empleo).

Para el Egresado:

Además de tener la posibilidad de recibir Citas para Orientación en la Búsqueda de empleo y boletín de vacantes se le brinda la posibilidad de hacerle seguimiento a sus postulaciones, es decir este recibe retroalimentación sobre el resultado de su postulación, lo que le permite conocer el estado de su proceso.

Para la Empresa:

Además de la posibilidad de realizar procesos de selección dentro del campus y permitirle la publicación de vacantes para estudiantes en prácticas, a las empresas se le

brinda un acompañamiento en su proceso de búsqueda de talento reclutando candidatos calificados de acuerdo con el perfil para desempeñarse de manera óptima en el cargo.

Así mismo, de acuerdo con la investigación de talentos realizada por la firma sueca Universum a nivel nacional en el año 2015, donde participaron 2071 estudiantes y 269 egresados de la Universidad del Norte y se evaluaron cuan satisfechos se encontraban los estudiantes respecto a los servicios de carrera que ofrece la Universidad del norte; el promedio de satisfacción de los estudiantes y egresados fue de 8.2 el cual estuvo por encima de la media nacional; por lo que la Universidad del Norte ocupó el segundo puesto en el estudio.

7. Divulgación de la práctica:

Para la divulgación de la práctica se tuvieron en cuenta los diferentes medios de comunicación que maneja la Universidad desde Oficina del Egresado:

Revista En Contacto: Es una publicación semestral dirigida a egresados de la Universidad del Norte que desarrolla artículos que integran contenidos de región, sociedad, comunidad, así como temas de interés profesional y personal que hayan impactado positivamente en nuestra comunidad. Se distribuye en formato impreso a 10.000 egresados ubicados en Colombia y a más de 32.000 en formato digital.

Boletín electrónico En Contacto: Es una publicación digital quincenal en donde se envían noticias, convocatorias, eventos e información de interés para los egresados de la Universidad.

Email marketing: A través de correos segmentados se ha enviado información a los públicos

Redes sociales: La Oficina del Egresado a través de Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram publica información relevante para nuestros egresados basado en una parrilla de programación que incluye eventos, convocatorias, noticias de interés, usos de la bolsa de empleo, actividades del servicio de carrera, etc.

8. Fuentes complementarias:

<https://drive.google.com/open?id=0B8x1HJCiqdyGfncwSUZHcXdZWEJRaEdMR0tncDM4TGVBMEpLZVY4eGc3aFVpcGlrOF9pTjg&authuser=0>

