

Conferencia: Modernizando la gestión universitaria: la experiencia de la Universidad de Talca en la implementación de un Sistema ERP para avanzar en integración y complejidad

Autor: Juan José Troncoso

Resumen

La complejidad exige sistemas modernos, eficientes y eficaces, que uniformen los diferentes criterios respecto a la gestión. Un ERP es un sistema de gestión totalmente integrado, que es utilizado por las principales organizaciones del mundo y permite administrar y optimizar los procesos de una organización y generar información en forma eficiente, oportuna y en tiempo real. Su implementación modular, permite un desarrollo paulatino según las diferentes necesidades de los usuarios y exigencias externas de las organizaciones.

En esta línea, y siendo uno de los grandes desafíos del Plan Estratégico 2020, la Universidad de Talca decidió modernizar la gestión administrativa, económica y financiera, iniciando la implementación y puesta en marcha del proyecto estratégico SAP-UTALCA en el año 2016, luego de comparar alternativas y estudiar diferentes experiencias internacionales en la implementación de ERP en universidades.

En ese mismo año, se llevaron a cabo las primeras capacitaciones y un plan de gestión del cambio para preparar a los usuarios del nuevo sistema. Durante el año 2017 SAP-UTALCA inició por etapas su operación. Primero se trabajó con las áreas de adquisiciones, contabilidad, remuneraciones y tesorería. Luego, se implementaron los módulos de gestión y cobranzas de matrículas, arancel de estudiantes, venta de servicios y el nuevo sistema de gestión de

solicitudes de contratos a plazo. En el año 2017 se implementó también un programa de certificación en SAP para usuarios. Ya en el año 2018, se llevó a cabo la estabilización, revisión y mejora continua de los módulos y la implementación del modelo de gestión de personas basado en competencias laborales en el sistema, incluyendo los procesos de reclutamiento y selección, la capacitación y el nuevo proceso de evaluación del desempeño administrativo de la Corporación.

A la fecha, la implementación de SAP-UTALCA ha permitido la integración de equipos de trabajo y el cambio de una cultura basada en tareas a una cultura basada en procesos, lo que requirió el comprender y reconocer que los procesos y las responsabilidades son compartidas entre las distintas unidades administrativas y académicas de la organización. Esta nueva visión, ha provocado la adopción de nuevas y mejores prácticas de gestión; la descentralización de los procesos; la integración de los distintos usuarios del sistema; modificaciones a la estructura orgánica corporativa y la generación de nuevos equipos de trabajo, tanto en la administración central como en las unidades académicas descentralizadas.

Recientemente, la Universidad recibió un importante reconocimiento al proyecto, al ubicarse entre los finalistas en el concurso mundial “SAP Innovation Award”, iniciativa que destaca las experiencias exitosas de mejoramiento organizacional a través de SAP.

Buena Práctica: Sistema de Alerta Temprana de la Universidad de Talca: focalización y direccionamiento del acompañamiento estudiantil.

Resumen

Para mejorar la aprobación, retención y titulación oportuna, la Universidad de Talca cuenta con programas de acompañamiento para los estudiantes: Programa Propedéutico, Sistema de Alerta Temprana, Programa de Formación fundamental y Programa de Inclusión. Para consolidar estos programas la Universidad ha creado el Centro de Innovación y Medios para el Aprendizaje (CIMA), que articula todos los programas de acompañamiento al estudiante tanto académico como psicosocial existente en la institución.

El Sistema de Alerta Temprana, es una herramienta facilitadora de la gestión del riesgo de deserción, reprobación y titulación tardía, que considera las variables de riesgo DEMRE, riesgo del entorno, riesgo propedéutico, riesgo académico, riesgo de financiamiento estudiantil y riesgo socioeconómico.

La planificación, la implementación y la evaluación del sistema, están a cargo de un comité conformado por distintos actores de las áreas de pregrado, desarrollo estudiantil, calidad y riesgos corporativos, más un representante del área de las tecnologías de información.

Los usuarios principales son los Directores de Escuelas y los programas de acompañamiento del estudiante, tanto de la Vicerrectoría de Pregrado como de la de Desarrollo Estudiantil.

En el tiempo de funcionamiento se ha logrado que los Directores de Escuela incorporen y reconozcan a esta herramienta como apoyo a su gestión. En base a las variables de riesgo se estableció una mejor focalización y direccionamiento de a quienes acompañar a través de los programas existentes, antes el programa de tutorías se ofrecía a todos sin criterios de selección hoy día, se prioriza la cobertura de acuerdo con los criterios de riesgo DEMRE, riesgo entorno y riesgo socioeconómico (condición de gratuidad).