

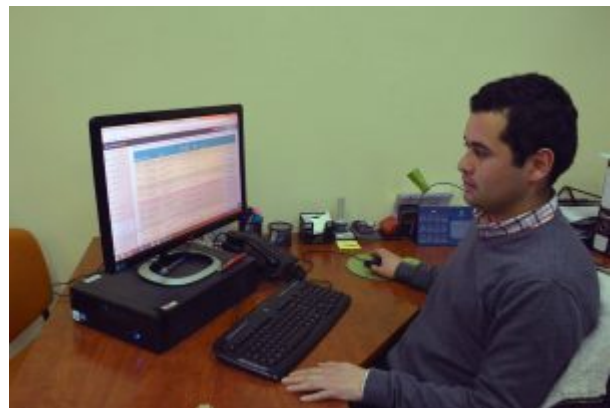
Darca apuesta por el mejoramiento de los servicios virtuales a los estudiantes



La Dirección de Admisión, Registro y Control Académico, Darca, apostó por la virtualización de servicios a estudiantes a través de la postulación y adjudicación de un proyecto para el fortalecimiento de direcciones y unidades de la Vicerrectoría Académica, con lo cual optimizaron y virtualizaron procesos, como el Retiro temporal, Alta del retiro temporal, Retiro temporal fuera de plazo, Renuncia definitiva y Solicitud de excepción por pérdida de carrera,

esto en la intranet institucional, con miras al mejoramiento continuo, innovación y calidad. Se suma a aquello la creación de un software para mejorar la atención de estudiantes y la modernización de la oficina de Títulos y Grados para la atención de sus egresados, con aportes de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos. Esto afín al programa de Rectoría 2014-2018.

Virtualización de Procesos en Intranet



El objetivo de modernizar y virtualizar los procesos para ser autogestionados por el estudiante a través de la intranet institucional, se enmarcan dentro del Proyecto UBB 1755 de la Vicerrectoría Académica, y como resultado se espera disminuir en más de un 75% el volumen de procesos presenciales, entre los que se encuentran las solicitudes de Retiro temporal, Alta del retiro temporal, Retiro temporal fuera de plazo, Renuncia definitiva y Solicitud de excepción por pérdida de carrera, realizándolos a través de la intranet institucional.



Según lo informado por la directora de Darca, Gilda Vargas, el proceso de solicitud de Retiro temporal se encuentra operativo en la intranet UBB desde el mes de julio, “esto permite ver en línea el ingreso, seguimiento y monitoreo de estas solicitudes por parte del alumno, que responde a los requerimientos de modernización institucional. El beneficio principal para el estudiante es que se ahorra tiempo ya que antes debía ir a cada Departamento involucrado, como Bienestar Estudiantil, Biblioteca, Cobranza,

entre otros, para realizar el proceso que ahora puede realizar en línea y para la institución porque permite llevar estadísticas en tiempo real al respecto”.

A raíz de aquello comentó que, “se notifica directamente al Director de Escuela y Jefe de Carrera, lo que antes era desconocido, así también queda un registro de los motivos del retiro temporal o de la renuncia definitiva del estudiante”.

Desarrollo de sistema de Gestión de Turnos



La directora de Darca, señala además que, “en esa misma línea se desarrolló un software para que los estudiantes que deben atenderse con nosotros, saquen número y se lleve el seguimiento de la atención. La idea de crear un sistema de atención por turnos se originó en Darca producto del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas a los estudiantes, en el marco de la certificación ISO de la Vicerrectoría Académica y de la inquietud de la Analista de Gestión de nuestra unidad”.



Con el apoyo de la Escuela de Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática y la Dirección de Informática, el estudiante de la carrera de Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática, Hans Buker, desarrolló, como proyecto de título, un software para la gestión y control de turnos para Darca, con el fin de mejorar la atención a los estudiantes.



Al respecto el estudiante comentó, “al trabajar directamente con la Dirección de Informática, aprendí un mundo de cosas, además volví a encantarme con la carrera y me emociona el haber aportado en algo que quedará por siempre en la Universidad y que además se podrá replicar a otras Direcciones o Departamentos. Fue un trabajo arduo de un año, aún no asimilo del todo la experiencia, pero aproveché al máximo la instancia para ver cómo es el trato con los usuarios y tener esta experiencia para a futuro llevar a cabo otros proyectos. Lo emocionante es que he recibido las felicitaciones de mis compañeros, y pude aplicar todo lo aprendido en la carrera”.



El software creado por el estudiante, se pretende replicar prontamente en la oficina de Registro Académico de la sede de Chillán, y en otras oficinas o departamentos que involucren la atención de público, y que así lo requieran.

Modernización de oficina de Títulos y Grados

Se agrega a todo lo anterior, la modernización de la oficina de Títulos y Grados, en la sede de Concepción.

Igualmente, la Directora Darca destaca la modernización del mobiliario y ambiente de la oficina de Títulos y Grados en Concepción, y explicó que “tiene un impacto sobre el bienestar tanto de las funcionarias como de los estudiantes que acuden día a día a tramitar sus grados o títulos o a solicitar copias de éstos”.

