

Unidades administrativas despliegan capacidades para asegurar funcionamiento institucional

Un importante esfuerzo ha realizado la comunidad UBB para asegurar el funcionamiento institucional durante el inédito período que estamos viviendo. Así lo relevó el rector Mauricio Cataldo en la cuenta pública que presentó recientemente. Gracias al compromiso y dedicación de todos y todas, juntos hemos logrado mantener en movimiento nuestra querida Universidad del Bío-Bío, dijo la autoridad universitaria. A continuación, algunos testimonios que dan cuenta del aporte de distintas unidades administrativas a este gran desafío.

Por Cristian Villa R. y Mariana Gutiérrez V.

La subdirectora de Desarrollo Estudiantil, Andrea Fuentes Méndez, precisó que la DDE ha hecho el máximo posible por hacer realidad el objetivo que les anima: el bienestar del/la estudiante. “Debemos agradecer el cariño y compromiso de todos/as quienes han aportado. Muchos/as de nosotros/as hemos debido trabajar más allá de nuestras jornadas habituales, incluso fines de semana y feriados, pensando en cómo facilitar la entrega de la beca de conectividad, las ayudas eventuales y la entrega de notebooks y tablets. Doy gracias por haber llegado a un equipo tan comprometido y consciente de las necesidades de los/as estudiantes. El contexto que estamos viviendo no es indiferente a nadie y esperamos contribuir con un granito de arena a mejorar los días de nuestros/as estudiantes”, reflexionó.

Adaptación a nuevas formas de funcionamiento

Un arduo trabajo le ha correspondido al Departamento de Bienestar Estudiantil de la sede Concepción. La unidad se encarga de la postulación y renovación de los beneficios que otorga la Junaeb. Además, tiene a su cargo la entrega de las becas internas y ayudas eventuales.

A todo ello, se sumó la asignación y envío de las becas de conectividad y de computadores y tablets, así como de los equipos del sistema de préstamo de la Dirección de Bibliotecas, tarea que estuvo a cargo de todos los departamentos de la Dirección de Desarrollo Estudiantil. Ha sido un esfuerzo gigantesco, aseveró el jefe de Bienestar Estudiantil, Richar Rocha Castillo. El trabajo ha incluido la evaluación de la situación económica de los estudiantes para focalizar las becas, la comunicación con alumnos y alumnas, la compra de bolsas de minutos para aquellos a los no les sirven los chips disponibles y la coordinación con Bibliotecas, Oficina de Partes, Escuelas, Departamentos y centros de estudiantes, entre otras.

A juicio de Rocha, el gran aprendizaje de este tiempo ha sido desarrollar la capacidad de adaptarse a nuevas formas de funcionamiento. Han cambiado los canales de comunicación, se ha intensificado el uso de nuestras redes sociales, hemos debido trabajar en conjunto con unidades con las que antes no teníamos tanto contacto y hemos logrado superar obstáculos burocráticos que estaban normalizados, comentó. Puso de relieve también el compromiso de las trabajadoras sociales de la DDE, que se las han ingeniado y asumido múltiples tareas, para seguir respondiendo las demandas de los estudiantes, así como de la psicóloga, que ha estado atendiendo en línea los crecientes requerimientos en materia de salud mental. Además del permanente apoyo de la secretaria.

El trabajo en equipo nos ha permitido sacar adelante el trabajo. Ha sido cansador, pero sabemos que el impacto en nuestros estudiantes es vital para la continuidad de su formación, concluyó.

Días extenuantes

Por su parte, la jefa del Departamento de Bienestar Estudiantil de Chillán, Marcia Inostroza Valdebenito, explicó que para asignar las ayudas a los/as estudiantes fue fundamental la encuesta de la Dirección General de Análisis Institucional. Luego, debieron tomar contacto telefónico y por correo electrónico con alrededor de 1700 estudiantes con requerimiento de internet, así como con estudiantes que manifestaron necesidad de computador.

“Para llevar a cabo esta tarea colaboraron 15 funcionarios/as de Bienestar Estudiantil y los Departamentos de Salud Estudiantil, Arte y Cultura y Actividad Física, Deportes y Recreación de la DDE. Fueron días agotadores, pues había que registrar cada llamado en una nómina, identificar la observación del requerimiento del/la estudiante y responder correos o insistir con quienes no contestaban. Lo mismo con las llamadas por teléfono, que en ocasiones estaban apagados, sin señal o bien el número era erróneo”, describió.

La Oficina de Partes, según precisó Marcia Inostroza, ha sido un eslabón fundamental en todo el proceso, pues se encargó de hacer los sobres de cada uno/a de los/as estudiantes para su posterior despacho. Incluso, para hacer llegar los chips, una funcionaria debió ingresar los despachos al sistema de la empresa de reparto, de otro modo, los/as estudiantes no habrían recibido las ayudas correspondientes.

Asimismo, a cada Director de Escuela y Decanatura se envía un reporte estadístico de cómo va la asignación de beneficios con sus estudiantes. “Revisamos carrera por carrera, viendo quienes cumplen requisitos, quienes no, quienes no contestaron al llamado, quienes no requerían internet o computador, a quiénes se les asignó, cuándo se les asignó. Han sido días extenuantes, pero hemos recibido muchos agradecimientos por parte de estudiantes y autoridades. Tenemos un excelente equipo de trabajo, todos nos apoyamos; así se aliviana más la carga, cuando hay disposición, voluntad y compromiso. Sólo tengo palabras de agradecimiento para ellos/as”, sostuvo.

Capacidad para cumplir con los requerimientos

Después de dos meses agobiantes, estamos llegando a una cierta normalidad, indicó el director de Informática Marcelo Espinosa Alliende. Cuando la Universidad comenzó a funcionar bajo la modalidad de teletrabajo, fue bastante apremiante, agregó. Hubo muchos requerimientos de usuarios para instalar aplicaciones, restablecer contraseñas o activar servicios; también de alumnos, con problemas operativos que, aunque básicos, debían resolverse con urgencia. Asimismo, debieron coordinar la entrega de computadores y actuar como contraparte técnica para la adquisición de nuevos equipos, recibirlos y configurarlos. Junto con ello, debía asegurarse la continuidad de la operación de diversas unidades universitarias, digitalizando servicios e incorporando nuevas herramientas.

Además, a la Dirección le correspondió apoyar la gestión de directivos en aspectos como el uso de videoconferencias. Igualmente cumplió un importante papel en la implementación de la docencia a

distancia, potenciando las plataformas institucionales, integrando herramientas, evaluando y corrigiendo deficiencias e introduciendo mejoras.

La Dirección de Informática ofrece una amplia gama de servicios y nuestra labor no cesa, expresó Marcelo Espinosa. El Departamento de Desarrollo ha continuado trabajando en la modalidad de teletrabajo en proyectos para el mejoramiento de la gestión de unidades de la Vicerrectorías, mientras que Soporte ha seguido funcionando, combinando el trabajo a distancia con turnos presenciales.

El director resaltó las capacidades y calificación del equipo de Informática. Me siento muy contento porque hemos podido responder a los distintos requerimientos, afirmó. Asimismo, señaló que la experiencia de estos meses abre nuevas posibilidades. Antes se veía el teletrabajo como algo muy lejano, pero a partir de ahora se podría evaluar su implementación por ejemplo para quienes colaboran en convenios o proyectos, argumentó.

La familia UBB

Lo que nos ha tocado vivir en este último tiempo era impensable, una pandemia que llegó a transformarnos y está aquí sin saber por cuánto tiempo se quedará entre nosotros. Nos ha golpeado fuerte, trayéndonos angustias, miedos, preocupación, intranquilidad y, a mí personalmente, insomnio, además del dolor de no estar con mis seres queridos. Es la reflexión de Maritza Leiva San Martín, de la Biblioteca del Campus Fernando May.

La funcionaria se muestra agradecida de pertenecer a la familia UBB hace ya 33 años, “de nuestras autoridades, que se han preocupado de cuidarnos para evitar contagios y han realizado múltiples esfuerzos entregándonos las herramientas necesarias para trabajar desde nuestros hogares”. Hemos conservado nuestro empleo y nuestros sueldos y bonos se han cancelado oportunamente a pesar de la contingencia, reconoció, subrayando que “debemos sumar y esforzarnos para que todos juntos, sigamos ofreciendo calidad a nuestros queridos alumnos. Tenemos una responsabilidad social que cumplir, Concepción y Chillán en un solo corazón”.

Maritza Leiva manifestó igualmente su admiración y gratitud hacia sus colegas de las diferentes unidades universitarias, que entregan día a día su trabajo y sacan adelante la tarea a pesar de lo adverso, y en especial a sus compañeros de Bibliotecas, así como a su directora, Mónica Erazo Alcayala. Con su expertiz, responsabilidad y amor al trabajo, nos ha motivado a reinventarnos, porque físicamente no podemos prestar libros, pero sí podemos trabajar en equipo y brindar nuestros servicios, dijo. Por último, expresó su deseo que “todos los integrantes de la comunidad UBB nos sigamos cuidando, para que cuando todo esto pase volvamos a abrazarnos y ninguno falte a ese gran y añorado momento”.

Aceleración de procesos y mejoras

Creo que la emergencia nos pilló a todos de sorpresa y ha sido difícil, pero hemos logrado dar continuidad a los procesos, afirmó Jessica Garrido Quintana, de la Unidad de Financiamiento Estudiantil. La atención de alumnos no se ha interrumpido, añadió, mencionando algunas de las

acciones que se han llevado a cabo con este propósito. Tales como la implementación de un *call center* para recoger información de los estudiantes que no se matricularon y la habilitación de *whatsapps*, celulares y video conferencias para la recopilación de los antecedentes socioeconómicos requeridos para la postulación a los apoyos que otorga el Ministerio de Educación. A través de redes sociales y otras herramientas, se llamó al proceso de acreditación en línea para alumnos nuevos y antiguos y hemos podido alcanzar un porcentaje de acreditación similar al de años anteriores, enfatizó la profesional. Ello significa que los jóvenes podrán recibir los beneficios a partir de junio, mientras que quienes no pudieron completar los antecedentes podrían hacerlo desde agosto.

Paralelamente se llevaron a cabo otras tareas, como apoyar a los estudiantes que registraban deudas para posibilitarles la inscripción de ramos o la visación de deudas de alumnos en proceso de titulación. Siguieron igualmente con sus labores asociadas a las renunciaciones y retiros temporales. Hemos tenido que recurrir al ingenio para superar las dificultades, adecuar procesos e incorporar nuevas herramientas, manifestó Jessica Garrido, advirtiendo que gran parte de la documentación socioeconómica de los estudiantes se maneja en papel.

Durante abril, la Unidad de Financiamiento Estudiantil recibió cientos de correos diariamente, lo que obligaba a revisar y evaluar la situación de cada alumno para responder las consultas, sin observar horarios. Ha sido un período muy desgastador, aunque de grandes aprendizajes. Lo que hemos vivenciado nos da luces acerca de cómo acelerar la virtualización de los procesos, buscar nuevas modalidades de archivo y mejorar los sistemas, finalizó Jessica Garrido.

