

TÍTULO: TRANSFORMAMOS EL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON USUARIOS – TRABAJO COLABORATIVO

AUTOR/ES: Romina Robles por Secretaría Académica, Cynthia Aryauan por Sistemas y Tecnología de la Educación

INSTITUCIÓN: Universidad Austral

Eje temático: Transformación digital

Resumen:

SIU fue el proyecto que marcó un tiempo de cambio organizacional y cultural en la Universidad. Se pasó de un relacionamiento de usuarios “Tecnológico dependientes” a usuarios con capacidad de plantear y definir temas del negocio y asumir un rol protagónico en la administración del Sistema de Gestión Académica, SIU.

El proyecto de migración se llevó adelante en 9 meses. Se migró la historia académica acumulada de más de 25 años, de un poco más de 28000 alumnos, de carreras de grado y posgrado.

La firma del Acuerdo Técnico con el Consejo Interuniversitario Nacional (CIN) se firmó en noviembre de 2019. Con el fin de un año académico casi a las puertas, se comenzó a pensar en la estrategia que se aplicaría para el proyecto. Se consultó a otra Universidad privada, la UCA, para escuchar sobre las experiencias que estaban viviendo con el fin de aprender y capitalizar el conocimiento que habían adquirido. Este vínculo fue altamente positivo e históricamente diferente, considerando que ambas comparten el mismo grupo de interés y tienen una oferta académica con muchos puntos en común.

Desde la firma del acuerdo, en el último mes del año, se armó un Comité de Proyecto con la intención de preparar a un equipo de trabajo que estaría funcionando en un espacio común, buscando personas adicionales que estarían cubriendo parcial o totalmente las tareas de aquellos que iban a formar parte de esta iniciativa.

El inicio del 2020 no parecía ser un contexto muy favorable, la pandemia sorprendió a todos, y el gran interrogante era si se podría continuar o no en modalidad virtual. Reunir a todos los usuarios, establecer un plan de trabajo y capacitar en la nueva herramienta parecía una campaña con bajas probabilidades de éxito.

Los primeros pasos fueron explorar a SIU Guaraní, estudiar documentación, mirar los Webinar, y consultar a otras Universidades para entender de qué manera el software daría soporte a los procesos que en ese momento cada facultad llevaba adelante.

Comparando las funcionalidades estándares de SIU y las diversas expectativas de cada facultad, se identificó uno de los riesgos más importantes. No sería posible satisfacer los requerimientos particulares de cada unidad académica sin entrar en el mundo de la personalización. Fue realmente crucial y relevante el rol que asumió el compromiso del rectorado y el equipo de alta dirección de la Universidad ejecutado por el Secretario Académico. Fue un factor clave de éxito el manejo de la dimensión “política” para lograr alinear las Unidades Académicas enroladas en cultura descentralizada poco común dentro del ámbito de las Universidades privadas, pero muy fuerte en nuestra institución. En este gran desafío se contó con el asesoramiento de consultores,

quienes acompañaron para sostener el modelo adoptado de cambio cultural, y la firme decisión de no modificar las fechas estimadas.

Se debía acordar en un proceso estándar donde todas las unidades trabajaran de la misma manera, con las mismas reglas y procedimientos.

Nada resultó sencillo desde esa decisión tomada, pero fue crucial para el proyecto, dado que el equipo técnico constituido por 2 desarrolladores, uno con experiencia y programación php y otro con un profundo conocimiento del sistema que se iba a reemplazar, se abocó al desarrollo de las integraciones con las aplicaciones vinculadas, mientras que el equipo funcional formado por 2 (dos) personas continuaba con la exploración en búsqueda de soluciones a los planteos que se presentaban en cada reunión de seguimiento.

La primera unidad migrada fue la Facultad de Ciencias Empresariales de Rosario. Las pruebas integrales de migración se hicieron en diciembre de 2020 y febrero de 2021. La puesta en marcha en producción se hizo el 8 de marzo de 2021, mientras que la última, en diciembre del mismo año, dejando para febrero de 2022 la Escuela de Negocios. Uno de los desafíos más grandes que tuvimos, además del corto tiempo que dedicamos a la implementación, fue el cambio cultural.

Para cumplir con cada fecha establecida en el ajustado cronograma fue necesario el esfuerzo de todas las Unidades Académicas. Preparar datos para migrar, mapear, corregir, probar en ambientes de pre producción para que el proceso de migración fuera correcto, nos obligaba a jornadas extendidas con días que pusieron a prueba al equipo de trabajo para poder cumplir con los plazos previstos. No fue fácil, pero permitió afianzar los vínculos entre las diferentes facultades y modificar la manera de trabajar de todos. Hoy una dificultad es compartida por todo el equipo y en comunidad se intenta resolver.

Históricamente los usuarios finales y las autoridades de las diferentes Unidades Académicas esperaban que el área de Sistemas y Tecnología de la Educación (SyTE) fueran responsables de las iniciativas de sistemas y resolvieran cualquier situación de índole funcional.

La puesta en marcha de SIU Guaraní, fue un disparador para establecer un nuevo modelo de relacionamiento que permite hacer más eficiente la resolución de inconvenientes, potenciando la capacidad de gestión a la Secretaría Académica de la Universidad para establecer estándares de trabajo, políticas y procesos controlados. Por otro lado, la comunidad SIU fue de gran inspiración para la Austral, permitiendo acercar las diferencias y establecer procesos colaborativos ente las secretarías de cada facultad. Se instauró ese clima de apoyo y ayuda mutua, de acompañamiento y solidaridad como forma esencial de trabajo.

El proceso de transferencia de responsabilidades se realizó a lo largo de todo el proyecto. Se planificaron tareas de identificación de usuarios referentes en las Unidades Académicas, se organizaron encuentros semanales de capacitación. Se desarrollaron talleres para trabajar en los nuevos perfiles, en comunicar el nuevo modelo de relacionamiento.

Hoy a 10 meses de haber terminado, la Universidad ha logrado un cambio radical en la manera de trabajar y comienza a replicar la experiencia SIU Guaraní en los demás proyectos.

Se estableció un modelo que permite asegurar un trabajo coordinado entre las áreas usuarias y sistemas más ordenado y con mejores resultados.

Se incorporó el rol de BRM (Business Relationship Management) como intermediario entre el negocio y el área de sistemas.

Los usuarios expertos fueron designados teniendo en cuenta la *expertise* y conocimiento del proceso de gestión académica y del manejo de SIU Guaraní.

Se definió a la Secretaría Académica, bajo la dirección del Secretario Académico la responsabilidad de ser el “dueño del proceso” de gestión académica soportado por SIU

Guaraní. Esto implica que todo cambio o mejora debe ser analizado y autorizado por esta área. SyTE dejó de gestionar la demanda de nuevos requerimientos, correcciones, consultas, mejoras. El soporte funcional quedó bajo la responsabilidad de la SA, evitando así que cada unidad solicitara sus mejoras en forma individual, además de evitar las personalizaciones para cada caso.

Una política que aún hoy se mantiene firmemente es que, en la definición de los procesos, se tienen en cuenta los alcances de SIU Guaraní; las únicas personalizaciones que se han hecho son en los reportes. Esto nos asegura eficiencia en los tiempos requeridos para las actualizaciones que se liberan y menor riesgo de posibles errores.

Para la Universidad fue un proyecto exitoso, se cumplieron las expectativas de los usuarios, los tiempos ajustados que se habían definido y por, sobre todo, se logró transformar el modelo de relacionamiento entre la Dirección de Sistemas y Tecnología de la Educación y las áreas usuarias, no sólo en los procesos de gestión académica, sino en toda la institución.

