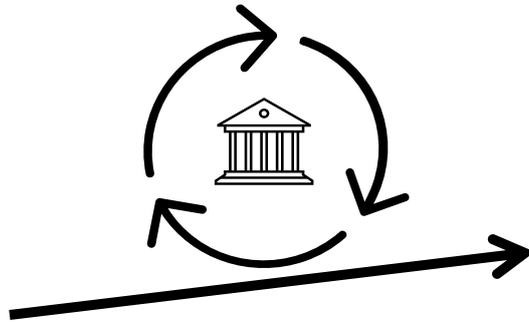




Universidad Nacional de La Plata
Facultad de Informática

Modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario



Por

Mg. Ariel C. Pasini

Tesis para obtener el grado de Doctor en
Ciencias Informáticas

Dirección

Patricia Pesado - Elsa Estevez

RESUMEN

Con la evolución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), el concepto de gobierno electrónico ha ido evolucionando hasta la etapa de madurez que se denomina gobernanza digital contextualizada, o dirigida por políticas. En esta etapa, los esfuerzos buscan la transformación digital en áreas de políticas o contextos específicos, como podría ser educación, salud o gobiernos locales. Generalmente se utiliza el término “gobierno” en la estructura gubernamental de un estado (municipios, provincias, países), pero también existen gobiernos dentro de diferentes contextos, como agencias impositivas, agencias de control gubernamental, agencias de administración de justicia, etc., que tienen cierto grado de autonomía del estado. Dentro de este tipo de estructuras se encuentran las universidades nacionales, que poseen su propio gobierno democrático interno y gozan de autonomía del gobierno político del Estado. El gobierno universitario está compuesto por alumnos, docentes, no docentes, graduados, alumnos de posgrado, etc., dependiendo de la estructura definida en su estatuto. Todos en su conjunto representan a los “ciudadanos” universitarios que desarrollan sus actividades en el marco de las reglamentaciones que dispone dicho gobierno. Para llevar a cabo el cumplimiento de las reglamentaciones que exige el gobierno universitario, la universidad pone a disposición de cada tipo de ciudadano un gran número de servicios. Hoy en día, estos servicios son brindados a través del uso de las TICs, lo que conlleva a clasificar a estas prestaciones como servicios de gobierno electrónico universitario, que a su vez constituyen un ejemplo de gobierno electrónico dirigido por políticas; i.e. las políticas universitarias. En este contexto, dada la escasez de literatura relacionada con gobierno electrónico en el ámbito universitario y tratándose de una comunidad reducida, la temática brinda una oportunidad para investigar la forma de evaluar la calidad de las prestaciones de los servicios universitarios de forma controlada y certera.

El objetivo principal de esta tesis es definir un modelo de evaluación, basado en los aplicados en estructuras de gobiernos masivas, que permita clasificar en niveles de madurez a los servicios prestados por las unidades académicas y, en consecuencia, permita definir un escalafón de unidades académicas en la prestación de servicios con el fin de ofrecer recomendaciones para mejorar la prestación de servicios a su comunidad.

La tesis presenta cuatro contribuciones principales; a saber: 1) la contextualización del concepto de gobierno electrónico al ámbito universitario, en particular, para la función de prestación de servicios; 2) la definición del modelo EGOV-U, que permite evaluar la madurez de las unidades académicas en la prestación de servicios universitarios; 3) una evaluación del estado de práctica sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales que hacen las unidades académicas en Argentina para mejorar las interacciones con los miembros de su comunidad en relación a la prestación de servicios; y 4) una herramienta práctica y de uso sencillo que las unidades académicas en Argentina pueden utilizar para avanzar en sus esfuerzos de transformación digital.

ABSTRACT

With the evolution of Information and Communication Technologies (ICT), the concept of electronic government has evolved into a stage of maturity what called contextualized or policy-driven digital governance. In this stage, the efforts pursue a digital transformation in specific policy areas or contexts, like education, health, or local governments. The term "government" is generally used in the governmental structure of a state (municipalities, provinces, countries), but there are also governments within different contexts, such as tax agencies, government control agencies, justice administration agencies, etc., that have a certain autonomy from the state. Within this type of structures are the national universities. They have their own internal democratic government and they enjoy autonomy from the political government of the state. The university government is made up of students, teachers, non-teachers, graduates, postgraduate students, etc., depending on the structure defined in its statute, and all together represent the university "citizens" who carry out their activities within the framework of the regulations that the government has. To carry out compliance with the regulations required by the university government, the university provides a large number of services to each type of citizen. Today, these services are provided through the use of ICT, which leads to classify these benefits as university electronic government services, which in turn they are an example of policy-driven electronic governance; i.e. university policies. In this context, given the scarce literature related with the electronic government in the university context and being a small community, the topic presents an opportunity to investigate how to assess the quality of university services in a controlled and accurate way.

The main objective of this thesis is to define an evaluation model, based on those applied in massive government structures, that allows classifying the services provided by academic units into maturity levels and, consequently, allows defining a scale of academic units in the service delivery in order to offer recommendations that allow them to improve the delivery of services to their community.

The thesis presents four main contributions: 1) the contextualization of the concept of electronic government to the university environment, in particular, for service delivery; 2) the definition of the EGOV-U model, which allows evaluating the maturity of the academic units in the provision of university services; 3) an evaluation of the practice status on the strategic use of digital technologies by academic units in Argentina to improve interactions with members of their community in relation to service delivery; and 4) a practical and easy-to-use tool that academic units in Argentina can use to advance their digital transformation efforts.

DEDICATORIA

A Papá,

Que con el correr de los años me enseñó a elegir seguir aprendiendo...

AGRADECIMIENTOS

A la Facultad de Informática, que me permite desarrollar mi carrera académica y profesional, desde hace más de 20 años, y en particular a toda su gente que día a día hacen que sea un lugar agradable para trabajar.

Al III-LIDI, en particular, a Tito y Patricia, quienes confiaron en mí desde que ingrese al LIDI y fueron una parte importante de mi formación académica, profesional y personal.

A Elsa, por ser parte en la dirección de la tesis, ser “Host” de mis estancias académicas y enseñarme el camino a la excelencia académica, profesional y personal

A Rocío, por haber colaborado en el desarrollo de este trabajo.

A mis compañeros y amigos que me acompañaron todos estos años.

Y especialmente, A ¡Mi familia!

El apoyo de todos fue fundamental para llegar a finalizar el Doctorado.

¡GRACIAS!

CONTENIDO

Capítulo 1 – Introducción.....	15
1.1 Motivación.....	17
1.2 Enunciado del Problema.....	20
1.3 Metodología.....	20
1.4 Contribución.....	20
1.5 Organización	21
Capítulo 2 - Conceptos de gobernanza digital y gobiernos universitarios.....	25
2.1 Gobernanza digital.....	27
2.2 Gobierno electrónico	27
2.3 Gobierno universitario	32
2.4 Gobierno electrónico universitario	39
2.5 Conclusiones	41
Capítulo 3 - Estado del arte	43
3.1 Metodología del análisis de literatura	45
3.2 Conclusiones	51
Capítulo 4 - Modelo de Evaluación de EGOV-U	53
4.1 Servicios de EGOV-U	55
4.2 Escala de clasificación de las UA	64
4.3 Procesos de mejora continua - extensiones al modelo.....	65
4.4 Conclusiones	66
Capítulo 5 - Validación del modelo.....	67
5.1 Instrumento de recopilación de información	69
5.2 Fuentes de datos para la validación del modelo	73
5.3 Entrevista de retroalimentación a la UA.....	77
5.4 Conclusiones	78
Capítulo 6 - Servicios EGOV-U	79
6.1 Servicios a alumnos.....	81
6.2 Servicios a Docentes	105
6.3 Servicios a Graduados.....	128
6.4 Servicios a No Docentes	140
6.5 Conclusiones	152
Capítulo 7 - Prestación de los servicios de EGOV-U en las UA	155
7.1 Unidades Académicas.....	157
7.2 Conclusiones	211
Capítulo 8 - Conclusiones	223
8.1 Conclusiones generales	223
8.2 Discusión	228
8.3 Contribuciones y publicaciones.....	230
8.4 Trabajos futuros	231
Bibliografía.....	233

Índice de Tablas

Tabla 2.2-1	Receptores de servicios públicos.....	28
Tabla 2.2-2	Ejemplos de servicios públicos electrónicos.....	28
Tabla 2.2-3	Ejemplos de servicios prestados por un canal de comunicación.....	28
Tabla 2.2-4	Características de las estrategias múltiples canales y multicanal.....	29
Tabla 2.2-5	Servicios públicos clasificados por funciones.....	30
Tabla 2.2-6	Ejemplos de tipos de servicios.....	30
Tabla 2.2-7	Niveles de madurez de servicios públicos.....	32
Tabla 2.3-1	Ejemplos de servicios universitarios agrupados por receptor.....	38
Tabla 2.4-1	Ejemplos de servicios universitarios prestados por un canal de comunicación.....	40
Tabla 2.4-2	Clasificación de los servicios universitarios por funciones.....	40
Tabla 2.4-3	Niveles de madurez de servicios universitarios.....	41
Tabla 3.1-1	Distribución geográfica de las publicaciones 2010-2015.....	46
Tabla 3.1-2	Publicaciones E-Gov y modelos de mejora 2010-2015.....	46
Tabla 3.1-3	E-Gov y Estándares ISO.....	47
Tabla 3.1-4	Publicaciones 2010-2015.....	48
Tabla 3.1-5	Distribución geográfica de las publicaciones 2015-2020.....	49
Tabla 3.1-6	Publicaciones E-Gov y modelos de mejora 2015-2020.....	50
Tabla 3.1-7	E-Gov y Estándares ISO 2015-2020.....	50
Tabla 3.1-8	Publicaciones 2015-2021.....	50
Tabla 4.1-1	Descripción de los servicios universitarios.....	56
Tabla 4.1-2	Servicios por receptor.....	58
Tabla 4.1-3	Clasificación de los servicios universitarios por tipo de servicio.....	59
Tabla 4.1-4	Canales de comunicación.....	59
Tabla 4.1-5	Tipos de comunicación que utilizan los canales.....	60
Tabla 4.1-6	Niveles de madurez según tipos de servicio y modo de comunicación.....	61
Tabla 4.1-7	Madurez de los servicios de EGOV-U.....	62
Tabla 4.1-8	Calificación de los servicios por tipo y modo de comunicación.....	63
Tabla 4.1-9	Calificación de los tipos de servicio según el nivel de madurez.....	64
Tabla 4.2-1	Escala de clasificación de UA.....	65
Tabla 5.1-1	Servicios universitarios recopilados.....	69
Tabla 6.1-1	Información general del servicio: Información del calendario académico.....	81
Tabla 6.1-2	Canales de comunicación utilizados por las UA: Información del calendario académico.....	82
Tabla 6.1-3	Información general del servicio: Inscripción a cursadas.....	84
Tabla 6.1-4	Canales de comunicación utilizados por las UA: Inscripción a cursadas.....	85
Tabla 6.1-5	Información general del servicio: Inscripción a cursadas.....	87
Tabla 6.1-6	Canales de comunicación utilizados por las UA: Inscripción a Finales.....	88
Tabla 6.1-7	Información general del servicio: Historia Académica.....	90
Tabla 6.1-8	Canales de comunicación sincrónicos utilizados por las UA: Historia Académica.....	91
Tabla 6.1-9	Canales de comunicación utilizados por las UA: Historia Académica.....	91
Tabla 6.1-10	Información general del servicio: Certificado De Alumno Regular.....	93
Tabla 6.1-11	Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Certificado Alumno Regular.....	94
Tabla 6.1-12	Canales de comunicación utilizados por las UA: Certificado De Alumno Regular.....	94
Tabla 6.1-13	Información general del servicio: Información de horarios y aulas -dictado de materias.....	96
Tabla 6.1-14	Canales de comunicación UA: Información de horarios y aulas - dictado de materias.....	97
Tabla 6.1-15	Información general del servicio: Catálogo De Biblioteca.....	99
Tabla 6.1-16	Canales de comunicación utilizados por las UA: Catálogo De Biblioteca.....	100
Tabla 6.1-17	Información general del servicio: Votación a representantes.....	102

Tabla 6.1-18 Canales de comunicación utilizados por las UA: Votación a representantes	103
Tabla 6.2-1 Información general del servicio: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	105
Tabla 6.2-2 Canales de comunicación sincrónica UA: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	106
Tabla 6.2-3 Canales de comunicación UA: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	106
Tabla 6.2-4 Información general del servicio: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	108
Tabla 6.2-5 Canales de comunicación sincrónicos UA: Gestión alumnos insc. a exámenes finales	109
Tabla 6.2-6 Canales de comunicación UA: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	109
Tabla 6.2-7 Información general del servicio: Gestión de aulas para cursos regulares	111
Tabla 6.2-8 Canales de comunicación sincrónica de las UA: Gestión de aulas para cursos regulares ..	112
Tabla 6.2-9 Canales de comunicación de las UA: Gestión de aulas para cursos regulares	112
Tabla 6.2-10 Información general del servicio: Información de concursos docentes	114
Tabla 6.2-11 Canales de comunicación utilizados por las UA: Información de concursos docentes	115
Tabla 6.2-12 Información general del servicio: Gestión de concursos docentes	117
Tabla 6.2-13 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Gestión de concursos docentes	118
Tabla 6.2-14 Canales de comunicación utilizados por las UA: Gestión de concursos docentes	118
Tabla 6.2-15 Información general del servicio: Registro de asistencia al aula	120
Tabla 6.2-16 Canales de comunicación utilizados por las UA: Registro de asistencia al aula	121
Tabla 6.2-17 Información general del servicio: Gestión de licencias docentes	122
Tabla 6.2-18 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Gestión de licencias docentes	123
Tabla 6.2-19 Canales de comunicación utilizados por las UA: Gestión de licencias docentes	123
Tabla 6.2-20 Información general del servicio: Votación a representantes docentes	125
Tabla 6.2-21 Canales de comunicación utilizados por las UA: Votación a representantes docentes ...	126
Tabla 6.3-1 Información general del servicio: Información sobre cursos de postgrado	128
Tabla 6.3-2 Canales de comunicación utilizados UA: Información sobre cursos de postgrado	129
Tabla 6.3-3 Información general del servicio: Inscripciones a cursos de postgrado	131
Tabla 6.3-4 Canales de comunicación sincrónico de las UA: Inscripciones a cursos de postgrado	132
Tabla 6.3-5 Canales de comunicación utilizados por las UA: Inscripciones a cursos de postgrado	132
Tabla 6.3-6 Información general del servicio: Certificado de curso de postgrado	134
Tabla 6.3-7 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Certificado de curso de postgrado	135
Tabla 6.3-8 Canales de comunicación utilizados por las UA: Certificado de curso de postgrado	135
Tabla 6.3-9 Información general del servicio: Votación a representantes graduados	137
Tabla 6.3-10 Canales de comunicación de las UA: Votación a representantes graduados	138
Tabla 6.4-1 Información general del servicio: Información de concursos no docentes	140
Tabla 6.4-2 Canales de comunicación de las UA: Información de concursos no docentes	141
Tabla 6.4-3 Información general del servicio: Gestión de concursos no docentes	143
Tabla 6.4-4 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Gestión de concursos no docentes	144
Tabla 6.4-5 Canales de comunicación utilizados por las UA: Gestión de concursos no docentes	144
Tabla 6.4-6 Información general del servicio: Registro de asistencia	146
Tabla 6.4-7 Canales de comunicación utilizados por las UA: Registro de asistencia	147
Tabla 6.4-8 Información general del servicio: Votación a representantes	149
Tabla 6.4-9 Canales de comunicación utilizados por las UA: Votación a representantes	150
Tabla 6.5-1 Niveles de madurez obtenidos por servicios	152
Tabla 7.1-1 Nivel de los servicios de la UA 1	157
Tabla 7.1-2 Evaluación de la UA 1	159
Tabla 7.1-3 Nivel de los servicios de la UA 2	160
Tabla 7.1-4 Evaluación de la UA 2	162
Tabla 7.1-5 Nivel de los servicios de la UA 3	163
Tabla 7.1-6 Evaluación de la UA 3	165

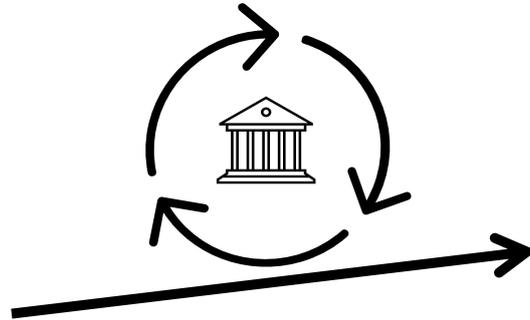
Tabla 7.1-7 Nivel de los servicios de la UA 4.....	166
Tabla 7.1-8 Evaluación de la UA 4.....	168
Tabla 7.1-9 Nivel de los servicios de la UA 5.....	169
Tabla 7.1-10 Evaluación de la UA 5.....	171
Tabla 7.1-11 Nivel de los servicios de la UA 6.....	172
Tabla 7.1-12 Evaluación de la UA 6.....	174
Tabla 7.1-13 Nivel de los servicios de la UA 7.....	175
Tabla 7.1-14 Evaluación de la UA 7.....	177
Tabla 7.1-15 Nivel de los servicios de la UA 8.....	178
Tabla 7.1-16 Evaluación de la UA 8.....	180
Tabla 7.1-17 Nivel de los servicios de la UA 9.....	181
Tabla 7.1-18 Evaluación de la UA 9.....	183
Tabla 7.1-19 Nivel de los servicios de la UA 10.....	184
Tabla 7.1-20 Evaluación de la UA 10.....	186
Tabla 7.1-21 Nivel de los servicios de la UA 11.....	187
Tabla 7.1-22 Evaluación de la UA 11.....	189
Tabla 7.1-23 Nivel de los servicios de la UA 12.....	190
Tabla 7.1-24 Evaluación de la UA 12.....	192
Tabla 7.1-25 Nivel de los servicios de la UA 13.....	193
Tabla 7.1-26 Evaluación de la UA 13.....	195
Tabla 7.1-27 Nivel de los servicios de la UA 14.....	196
Tabla 7.1-28 Evaluación de la UA 14.....	198
Tabla 7.1-29 Nivel de los servicios de la UA 15.....	199
Tabla 7.1-30 Evaluación de la UA 15.....	201
Tabla 7.1-31 Nivel de los servicios de la UA 16.....	202
Tabla 7.1-32 Evaluación de la UA 16.....	204
Tabla 7.1-33 Nivel de los servicios de la UA 17.....	205
Tabla 7.1-34 Evaluación de la UA 17.....	207
Tabla 7.1-35 Nivel de los servicios de la UA 18.....	208
Tabla 7.1-36 Evaluación de la UA 18.....	210

Índice de figuras

Fig. 3.1-1 Publicaciones por año 2010-2015	46
Fig. 3.1-2 Publicaciones por año 2015-2020	49
Fig. 4.2-1 Niveles de aceptación. Adaptada del estándar IRAM ISO/IEC 14598	65
Fig. 5.1-1 Identificación de la UA	70
Fig. 5.1-2 Recolección de información sobre servicios informacionales	70
Fig. 5.1-3 Recolección de información sobre servicios que inician y finalizan en una sola operación	71
Fig. 5.1-4 Recolección de información sobre servicios que inician y finalizan diferentes operaciones	72
Fig. 6.1-1 Alcance de la prestación de: Información del calendario académico	82
Fig. 6.1-2 Tipo de comunicación del servicio de: Información del calendario académico	82
Fig. 6.1-3 Cantidad de UA por canales de comunicación: Información del calendario académico	83
Fig. 6.1-4 Uso de redes sociales en el servicio: Información del calendario académico	83
Fig. 6.1-5 Uso de herramientas soporte: Información del calendario académico	83
Fig. 6.1-6 Alcance de la prestación de: Inscripción a cursadas	85
Fig. 6.1-7 Tipo de comunicación del servicio de: Inscripción a cursadas	85
Fig. 6.1-8 Cantidad de UA por canales de comunicación: Inscripción a cursadas	85
Fig. 6.1-9 Uso de herramientas soporte: Inscripción a cursadas	86
Fig. 6.1-10 Alcance de la prestación de: Inscripción a Finales	88
Fig. 6.1-11 Tipo de comunicación del servicio de: Inscripción a Finales	88
Fig. 6.1-12 Cantidad de UA por canales de comunicación: Inscripción a Finales	89
Fig. 6.1-13 Uso de herramientas soporte: Inscripción a Finales	89
Fig. 6.1-15 Alcance de la prestación de: Historia Académica	91
Fig. 6.1-16 Cantidad de UA por canales de comunicación: Historia Académica	91
Fig. 6.1-17 Tipo de comunicación del servicio de: Historia Académica	92
Fig. 6.1-18 Uso de herramientas soporte: Historia Académica	92
Fig. 6.1-19 Alcance de la prestación de: Certificado De Alumno Regular	94
Fig. 6.1-20 Cantidad de UA por canales de comunicación: Certificado De Alumno Regular	94
Fig. 6.1-21 Tipo de comunicación del servicio de: Certificado De Alumno Regular	95
Fig. 6.1-22 Uso de herramientas soporte: Certificado De Alumno Regular	95
Fig. 6.1-23 Alcance de la prestación de: Información de horarios y aulas del dictado de materias	97
Fig. 6.1-24 Cantidad de UA por canales: Información de horarios y aulas del dictado de materias	97
Fig. 6.1-25 Tipo de comunicación: Información de horarios y aulas del dictado de materias	98
Fig. 6.1-26 Uso de herramientas soporte: Información de horarios y aulas del dictado de materias ..	98
Fig. 6.1-27 Uso de redes sociales: Información de horarios y aulas del dictado de materias	98
Fig. 6.1-28 Alcance de la prestación de: Catálogo De Biblioteca	100
Fig. 6.1-29 Cantidad de UA por canales de comunicación: Catálogo De Biblioteca	100
Fig. 6.1-30 Tipo de comunicación del servicio de: Catálogo De Biblioteca	101
Fig. 6.1-31 Uso de herramientas soporte: Catálogo De Biblioteca	101
Fig. 6.1-32 Uso de redes sociales en el servicio: Catálogo De Biblioteca	101
Fig. 6.1-33 Alcance de la prestación de: Votación a representantes	103
Fig. 6.1-34 Cantidad de UA por canales de comunicación: Votación a representantes	103
Fig. 6.1-35 Tipo de comunicación del servicio de: Votación a representantes	104
Fig. 6.1-36 Uso de redes sociales en el servicio: Votación a representantes	104
Fig. 6.2-1 Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas ..	106
Fig. 6.2-2 Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	106
Fig. 6.2-3 Uso de herramientas soporte: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	107
Fig. 6.2-4 Cantidad de UA por canales: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	109
Fig. 6.2-5 Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	109

Fig. 6.2-6	Uso de herramientas soporte: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	110
Fig. 6.2-7	Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de aulas para cursos regulares	112
Fig. 6.2-8	Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de aulas para cursos regulares	113
Fig. 6.2-9	Uso de herramientas soporte: Gestión de aulas para cursos regulares	113
Fig. 6.2-10	Alcance de la prestación de: Información de concursos docentes	115
Fig. 6.2-11	Cantidad de UA por canales de comunicación: Información de concursos docentes.....	115
Fig. 6.2-12	Tipo de comunicación del servicio de: Información de concursos docentes	116
Fig. 6.2-13	Uso de herramientas soporte: Información de concursos docentes	116
Fig. 6.2-14	Uso de redes sociales en el servicio: Información de concursos docentes.....	116
Fig. 6.2-15	Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de concursos docentes.....	118
Fig. 6.2-16	Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de concursos docentes	119
Fig. 6.2-17	Uso de herramientas soporte: Gestión de concursos docentes	119
Fig. 6.2-18	Alcance de la prestación de: Registro de asistencia al aula	121
Fig. 6.2-19	Cantidad de UA por canales de comunicación: Registro de asistencia al aula.....	121
Fig. 6.2-20	Tipo de comunicación del servicio de: Registro de asistencia al aula	121
Fig. 6.2-21	Uso de herramientas soporte: Registro de asistencia al aula	122
Fig. 6.2-22	Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de licencias docentes	123
Fig. 6.2-23	Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de licencias docentes	124
Fig. 6.2-24	Uso de herramientas soporte: Gestión de licencias docentes	124
Fig. 6.2-25	Alcance de la prestación de: Votación a representantes docentes	126
Fig. 6.2-26	Cantidad de UA por canales de comunicación: Votación a representantes docentes.....	126
Fig. 6.2-27	Tipo de comunicación del servicio de: Votación a representantes docentes	127
Fig. 6.2-28	Uso de redes sociales en el servicio: Votación a representantes docentes.....	127
Fig. 6.3-1	Alcance de la prestación de: Información sobre cursos de postgrado	129
Fig. 6.3-2	Cantidad de UA por canales de comunicación: Información sobre cursos de postgrado ...	129
Fig. 6.3-3	Tipo de comunicación del servicio de: Información sobre cursos de postgrado	130
Fig. 6.3-4	Uso de redes sociales en el servicio: Información sobre cursos de postgrado	130
Fig. 6.3-5	Alcance de la prestación de: Inscripciones a cursos de postgrado	132
Fig. 6.3-6	Cantidad de UA por canales de comunicación: Inscripciones a cursos de postgrado	132
Fig. 6.3-7	Tipo de comunicación del servicio de: Inscripciones a cursos de postgrado	133
Fig. 6.3-8	Uso de herramientas soporte: Inscripciones a cursos de postgrado	133
Fig. 6.3-9	Alcance de la prestación de: Certificado de curso de postgrado.....	135
Fig. 6.3-10	Cantidad de UA por canales de comunicación: Certificado de curso de postgrado.....	135
Fig. 6.3-11	Tipo de comunicación del servicio de: Certificado de curso de postgrado	136
Fig. 6.3-12	Alcance de la prestación de: Votación a representantes graduados.....	138
Fig. 6.3-13	Cantidad de UA por canales de comunicación: Votación a representantes graduados	138
Fig. 6.3-14	Tipo de comunicación del servicio de: Votación a representantes graduados.....	139
Fig. 6.3-15	Uso de redes sociales en el servicio: Votación a representantes graduados.....	139
Fig. 6.4-1	Alcance de la prestación de: Información de concursos no docentes	141
Fig. 6.4-2	Cantidad de UA por canales de comunicación: Información de concursos no docentes	141
Fig. 6.4-3	Tipo de comunicación del servicio de: Información de concursos no docentes	142
Fig. 6.4-4	Uso de redes sociales en el servicio: Información de concursos no docentes.....	142
Fig. 6.4-5	Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de concursos no docentes.....	144
Fig. 6.4-6	Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de concursos no docentes	145
Fig. 6.4-7	Alcance de la prestación de: Registro de asistencia	147
Fig. 6.4-8	Cantidad de UA por canales de comunicación: Registro de asistencia	147
Fig. 6.4-9	Tipo de comunicación del servicio de: Registro de asistencia	148
Fig. 6.4-10	Uso de herramientas soporte: Registro de asistencia	148

Fig. 6.4-11 Alcance de la prestación de: Votación a representantes.....	150
Fig. 6.4-12 Cantidad de UA por canales de comunicación: Votación a representantes.....	150
Fig. 6.4-13 Tipo de comunicación del servicio de: Votación a representantes	151
Fig. 6.4-14 Uso de redes sociales en el servicio: Votación a representantes	151
Fig. 7.1-1 Alcance de los servicios de la UA 1	158
Fig. 7.1-2 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 1.....	159
Fig. 7.1-3 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 2	161
Fig. 7.1-4 Alcance de los servicios de la UA 3	164
Fig. 7.1-5 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 3	164
Fig. 7.1-6 Alcance de los servicios de la UA 4	167
Fig. 7.1-7 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 4.....	167
Fig. 7.1-8 Alcance de los servicios de la UA 5	170
Fig. 7.1-9 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 5.....	170
Fig. 7.1-10 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 6	173
Fig. 7.1-11 Alcance de los servicios de la UA 7	176
Fig. 7.1-12 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 7.....	177
Fig. 7.1-13 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 8	179
Fig. 7.1-14 Alcance de los servicios de la UA 9	182
Fig. 7.1-15 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 9	182
Fig. 7.1-16 Alcance de los servicios de la UA 10	185
Fig. 7.1-17 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 10	185
Fig. 7.1-18 Alcance de los servicios de la UA 11.....	188
Fig. 7.1-19 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 11	189
Fig. 7.1-20 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 12	191
Fig. 7.1-21 Alcance de los servicios de la UA 13.....	194
Fig. 7.1-22 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 13.....	194
Fig. 7.1-23 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 14	197
Fig. 7.1-24 Alcance de los servicios de la UA 15.....	200
Fig. 7.1-25 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 15.....	201
Fig. 7.1-26 Alcance de los servicios de la UA 16	203
Fig. 7.1-27 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 16	203
Fig. 7.1-28 Alcance de los servicios de la UA 17.....	206
Fig. 7.1-29 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 17	206
Fig. 7.1-30 Alcance de los servicios de la UA 18	209
Fig. 7.1-31 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 18.....	209
Fig. 7.2-1 Distribución del alcance de los servicios entre las UA	211
Fig. 7.2-2 Distribución del alcance de los servicios entre las UA por receptores	212
Fig. 7.2-3 Distribución del alcance de los servicios entre las UA por tipo de servicio.....	212
Fig. 7.2-4 Madurez de los servicios de las UA a los Alumnos por tipo de servicio	213
Fig. 7.2-5 Madurez de los servicios de las UA a los Docentes por tipo de servicio	213
Fig. 7.2-6 Madurez de los servicios de las UA a los Graduados por tipo de servicio	214
Fig. 7.2-7 Madurez de los servicios de las UA a los No Docentes por tipo de servicio	214
Fig. 7.2-8 Cantidad de canales para cada servicio de las UA agrupados por receptor	215
Fig. 7.2-9 Cantidad de canales para cada servicio de las UA agrupados por tipo de servicio	216
Fig. 7.2-10 Rango de clasificación de las UA	217



CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN

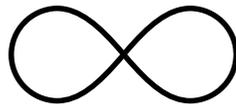
Los esfuerzos de gobierno electrónico han crecido fuertemente en los últimos años, principalmente enfocados en las mejoras mediante el uso de la tecnología de sus estructuras y procesos y de la relación con los ciudadanos u otras partes interesadas, con el objetivo de lograr una prestación de servicios más eficiente.

Los gobiernos universitarios son estructuras de gobierno que pueden aplicar el concepto de gobierno electrónico. Bajo esta premisa, se desarrolla la presente tesis que pretende definir un modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario.

En la primera sección de este capítulo se desarrolla una descripción del avance del concepto de gobierno electrónico, desde la simple presencia en la web hasta la contextualización y aplicación en diferentes ámbitos de gobierno, seguida por la definición de gobierno universitario según la Ley de Educación Superior argentina. Luego se realiza una introducción al modelo de madurez propuesto.

En la siguiente sección se describe el enunciado del problema, se describe la hipótesis planteada, el objetivo y las preguntas de investigación propuestas.

Luego, en las siguientes secciones, se describe la metodología utilizada, las contribuciones de la tesis y la organización del documento.



1.1 MOTIVACIÓN

La evolución del concepto de gobierno electrónico en los últimos veinte años ha sido notable desde todos los puntos de vista, pero los cambios más destacables se relacionan con: la mejora de procesos gubernamentales, la mayor interacción con el ciudadano y la construcción de nuevos canales de comunicación con los diferentes receptores de los servicios de gobierno. Los tres aspectos tienen como objetivo común mejorar las relaciones entre las partes interesadas con el uso de la tecnología, logrando una prestación de servicios mediante procesos más eficientes y una utilización más eficaz de los recursos.

A lo largo de los años, el gobierno electrónico ha pasado por diferentes instancias: desde fines de los 90 a mediados de los 2000, el concepto se basaba en una presencia institucional en la web, con un sentido principalmente unidireccional, proporcionando información al ciudadano. Desde mediados de los 2000 a inicios del 2010, con el avance de la web 2.0 y la creación de las redes sociales, se inicia una etapa de socialización de servicios públicos, donde aparece la comunicación bidireccional entre el gobierno y los ciudadanos: los receptores de servicios dejan de tener un rol pasivo, donde solo reciben información, y pasan a tomar un rol más participativo en el uso de los servicios públicos en línea. En el mismo período crece el uso de dispositivos móviles, obligando a los gobiernos a innovar en ese tipo de tecnologías para lograr un mayor compromiso de y con los ciudadanos. Desde el 2010, las comunicaciones móviles, en particular el uso de datos móviles, pasan a ser parte de la vida cotidiana de los ciudadanos, lo que conllevó a una demanda importante de la comunidad para que los gobiernos aumenten la prestación de servicios públicos en línea.

Todo el proceso evolutivo fue generando un alto nivel de información digitalizada e importantes bases de datos que, con el tiempo, se fueron convirtiendo en uno de los principales insumos para el análisis de datos que hoy en día utilizan los gobiernos para apoyar la toma de decisiones.

Si observamos el avance del concepto de gobierno electrónico desde el punto de vista del uso de las TICs, en (Janowski, 2015) se presenta un modelo de cuatro etapas que va creciendo en complejidad tecnológica y política.

1- Digitalización o tecnológico

La primera etapa se basa en el concepto de digitalización o tecnológico, donde no hay una transformación del gobierno, sino que incorpora el uso de tecnologías dentro del gobierno. Abarca desde infraestructura digital hasta la generación de documentos en formatos digitales. Consiste en publicar información a los interesados en formato digital, automatizando procesos analógicos, sin incluir mejoras ni optimización de estos. La necesidad de mejorar los procesos internos para ser un organismo más eficiente es el inicio de la etapa de transformación.

2- Transformación o gobierno electrónico

La segunda etapa plantea la mejora de los procesos internos de una organización gubernamental con el uso de tecnología. Este tipo de transformaciones son dadas por cambios estructurales de los procesos internos, que tienen como objetivo lograr una mayor eficacia y eficiencia en la ejecución de los procesos. Esta etapa puede ser solo interna de la organización o buscar acuerdos de cooperación entre varias organizaciones con los mismos objetivos. El motor principal de este cambio es la innovación tecnológica y organizativa, incluido el alcance de las funciones de la unidad gubernamental. La transformación generada dará, como principal resultado, beneficios

internos a la organización. Los ciudadanos, empresas u otros actores externos, se verán beneficiados de forma indirecta por la mejora en la interacción con la organización, generando una confianza intrínseca de los actores hacia la organización que permitirá avanzar hacia la etapa de compromiso.

3- Compromiso o gobernanza electrónica

La tercera etapa se relaciona con el compromiso entre el gobierno y las partes interesadas, como el ciudadano, las empresas u otras unidades de gobierno que utilicen tecnologías. De esta forma se mejora la eficacia en la prestación de servicios públicos, se aumenta la participación de los ciudadanos y se inicia el desarrollo de una sociedad basada en el conocimiento, donde la toma de decisiones se fundamenta en información registrada, incrementando las relaciones entre las diferentes áreas gubernamentales. Sin embargo, dichas mejoras no se pueden pensar de forma genérica para todos los ámbitos ya que cada sector que interactúa con el gobierno enfrenta diferentes necesidades. En consecuencia, se requiere un análisis sectorial para lograr una mejora real, lo que da origen a la etapa de contextualización

4- Contextualización o gobernanza dirigida por políticas

La cuarta etapa apunta a identificar las necesidades puntuales de los sectores, generando servicios acordes a los requisitos del contexto. Cada contexto limita el alcance de las políticas que permiten el desarrollo de las diferentes actividades de gobierno. El contexto puede ser regional, territorial, cultural, etc. Para cada uno de estos, podemos ver al gobierno digital como base para el desarrollo social, económico, político, cultural, educativo, etc., donde las necesidades de cada uno de los sectores son adaptadas al contexto de pertenencia.

A medida que los servicios públicos evolucionan van alcanzando diferentes niveles de madurez. Según el modelo propuesto por la ONU (Concha and Naser, 2012) se definen cuatro niveles, basados en el nivel de automatización: 1) emergente, 2) mejorado, 3) transaccional y 4) integrado.

Retomando la idea de contextualización de gobernanza digital, el ámbito universitario se presenta como uno de los contextos de gobierno que se ve alcanzado por el gobierno electrónico, donde la Ley de Educación Superior (LES) (Republica Argentina, 1995) da políticas explícitas de cómo debe ser gobernada una universidad pública en nuestro país.

Las universidades nacionales poseen su propio gobierno democrático interno y gozan de autonomía del gobierno político del Estado. El gobierno universitario está compuesto por alumnos, docentes, no docentes, graduados, alumnos de posgrado, etc., dependiendo de la estructura definida en su estatuto, y todos en su conjunto representan a los ciudadanos que desarrollan sus actividades en el marco de las reglamentaciones que dispone dicho gobierno.

El sistema de educación público argentino posee, al 2015, 53 universidades nacionales (SPU - Secretaria de Políticas Universitarias, 2015). La Ley de Educación Superior Argentina (Republica Argentina, 1995), en su artículo 29, establece que las instituciones universitarias tendrán autonomía académica e institucional y definirán su estatuto y órgano de gobierno. Cada una de las universidades define, entonces, su estructura académica (facultad, departamento, escuela, etc.) y su cuerpo de gobierno (claustros que forman el consejo) de forma independiente.

Los gobiernos que dirigen las universidades, para cumplir con el objetivo principal de brindar una formación académica de alto nivel, prestan un amplio conjunto de servicios a su comunidad, dentro de los que se encuentra, por ejemplo, *registrar a un alumno en una asignatura* o *registrar la nota de un alumno*. Estos servicios, casi transparentes para la comunidad de una universidad, son actualmente brindados a través del uso de las TIC. En línea con el concepto de gobierno electrónico presentado anteriormente, podemos inferir que los gobiernos universitarios también pueden ser beneficiarse del concepto, incluyendo el modelo de madurez de servicios públicos.

Tomando como base los conceptos de gobierno electrónico y de gobierno universitario se realizó una investigación en bases de datos científicas, llegando a la conclusión de que no hay publicaciones, al menos como resultado de las búsquedas realizadas, que describan la aplicación de los conceptos de gobierno electrónico en el ámbito universitario. En consecuencia, se propuso relacionar dichos conceptos y generar un modelo de evaluación de gobiernos universitarios en función de los servicios prestados a su comunidad.

El modelo de evaluación propuesto busca estandarizar la identificación de los servicios prestados por las universidades, a fin de obtener una denominación común en todas las estructuras de unidades académicas analizadas. Para esto, como punto de partida, se tomaron 24 servicios: ocho correspondientes a alumnos, ocho a docentes, cuatro a graduados y cuatro a no docentes. La selección de los servicios se relacionó con las actividades básicas que tiene que realizar una unidad académica, buscando que representen a gran parte de la comunidad universitaria.

Seleccionados los servicios, se analizó el alcance de los mismos dentro de la unidad académica y se los clasificó según: los receptores de los servicios, el tipo de servicios (informativo, autorización, certificación y control) y el tipo de comunicación, identificando la combinación óptima para que cada servicio pueda alcanzar el máximo nivel de madurez. En base a los mismos criterios, se le otorgará una calificación al servicio que permitirá realizar una evaluación cuantitativa de los mismos.

Por otro lado, se definió una escala formada por cinco niveles que representan la evolución de la unidad académica en la prestación de servicios. Dicho nivel se obtendrá en función de los valores cuantitativos obtenidos por cada uno de los servicios prestados, permitiendo determinar el rango en el que se encuentra cada una de las unidades académicas.

Dado que el modelo se basa en 24 servicios y el modelo de madurez apunta a un proceso de mejora continua, se describen, además, los pasos a seguir para una extensión del modelo que permita asegurar el crecimiento de la unidad académica más allá de los servicios planteados en el modelo presentado.

Se invitó a participar en el proceso de validación a 20 unidades académicas, de las cuales aceptaron 18. La evaluación se realizó mediante un instrumento de recopilación de información, publicado en Google Form, que contenía 115 preguntas agrupadas en cinco secciones. Las respuestas recibidas se procesaron en base a dos perspectivas: 1) según los tipos de servicios universitarios prestados para cada grupo de receptores y 2) por unidad académica.

Luego del análisis se pudo determinar el nivel de madurez de los servicios prestados por las unidades académicas y la clasificación obtenida, ubicando a la unidad académica dentro de uno de los cinco rangos propuestos por el modelo. Todas las unidades académicas participantes se encontraron por encima del mínimo aceptable y se generaron, para cada una de ellas, un conjunto de sugerencias para mejorar la prestación de sus servicios universitarios.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La hipótesis de investigación planteada es:

Es posible aplicar los conceptos de gobierno electrónico en el contexto del gobierno electrónico universitario, identificando los servicios brindados por las unidades académicas, determinando su nivel de madurez y estableciendo una clasificación de la unidad académica junto a un conjunto de sugerencias de mejora que le permita evolucionar la prestación de sus servicios.

En base a la hipótesis planteada se definió el siguiente objetivo general:

Proponer un modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario, que aplique a las diferentes estructuras académicas e involucre servicios universitarios a diferentes receptores de la comunidad universitaria.

De la hipótesis y el objetivo surgen las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuáles son los servicios que presta a su comunidad el gobierno universitario?

¿Cómo prestan los servicios las unidades académicas?

¿Cómo se podría mejorar la prestación de servicios?

1.3 METODOLOGÍA

Dado el enunciado del problema presentado en el punto anterior, la tesis se desarrolló de la siguiente forma:

- 1- Análisis del concepto de gobierno electrónico y gobierno digital, en particular la prestación de servicios públicos, clasificación, formas de entrega, canales de comunicación y los modelos de madurez
- 2- Relevamiento y análisis de las diferentes formas de gobierno y estructuras universitarias, en concordancia con lo definido en la LES
- 3- Búsqueda y análisis de trabajos relacionados, iniciando por el avance del gobierno electrónico hasta la contextualización del gobierno universitario
- 4- Definición del modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario, partiendo de los conceptos de gobierno electrónico
- 5- Selección de las unidades académicas participantes para el proceso de validación
- 6- Definición de un instrumento de relevamiento de información para el proceso de validación
- 7- Relevamiento de la información de las unidades académicas (UA)
- 8- Análisis de la información relevada desde el punto de vista de los servicios universitarios
- 9- Análisis de la información relevada desde el punto de vista de las unidades académicas
- 10- Entrevistas de retroalimentación a las UA
- 11- Conclusiones

1.4 CONTRIBUCIÓN

La tesis presenta cuatro contribuciones principales; a saber: 1) la contextualización del concepto de gobierno electrónico al ámbito universitario, en particular, para la función de prestación de servicios;

2) la definición del modelo EGOV-U, que permite evaluar la madurez de las unidades académicas en la prestación de servicios universitarios; 3) una evaluación del estado de práctica sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales que hacen las unidades académicas en Argentina para mejorar las interacciones con los miembros de su comunidad en relación a la prestación de servicios; y 4) una herramienta práctica y de uso sencillo que las unidades académicas en Argentina pueden utilizar para avanzar en sus esfuerzos de transformación digital.

Relacionados con esas contribuciones se han obtenido las siguientes cinco publicaciones, de las cuales tres son indexadas:

1. Pasini, A., Estevez, E., Pesado, P., Assessment Model for Digital Services provided by Higher Education Institutions, en *Proceedings of the 20th Annual International Conference on Digital Government Research*, DGO. 2019, ACM, junio 2019, pp. 468-477, <https://doi.org/10.1145/3325112.3325268>. (indexada)
2. Pasini, A., Estevez, E., Pesado, P., Boracchia, M., *Methodology for Assessing the Maturity Level of University Services*. Computer Science & Technology Series XXII Argentine Congress of Computer Science. Selected papers. La Plata: REDUNCI. 2017. p169 - 180. isbn 978- 987-41-2728-0. (indexada)
3. Pasini, A., Pesado, P., Quality Model for e-Government Processes at the University Level: A Literature Review, en *Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, ICEGOV '15-16, ACM, marzo 2016, pp. 436-439, <https://doi.org/10.1145/2910019.2910106>. (indexada)
4. Pasini, A. C., Estévez, E. C., Pesado, P. M., Boracchia, M., Una metodología para evaluar la madurez de servicios universitarios. Argentina. San Luis. 2016. Libro. Artículo Completo. Congreso. XXII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación. REDUNCI
5. Pesado, P. M., Esponda, S., Pasini, A., Boracchia, M., Estevez, E., Normas y modelos de calidad para la mejora de productos y procesos de software, y de procesos de gestión. Argentina. Salta. 2015. Libro. Artículo Completo. Workshop. XVII Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación. REDUNCI

1.5 ORGANIZACIÓN

El desarrollo de esta tesis se divide en ocho capítulos:

En este **primer capítulo** se describe la motivación, la descripción del problema, la introducción de la solución propuesta y las contribuciones de la presente tesis.

En el **segundo capítulo** se presentan los conceptos de gobernanza digital, de servicio público, con los canales de comunicación utilizados para la prestación de estos servicios, y el modelo de madurez de servicios públicos. Se presentan también los lineamientos de la Ley de Educación Superior que rigen a todas las universidades públicas de Argentina, con tres ejemplos de estructuras académicas y administrativas de universidad y su gestión en la prestación de servicios públicos universitarios. Se concluye con la definición del concepto de gobierno electrónico universitario (EGOV-U), la interpretación de servicio universitario, las estrategias en la prestación de servicios, los tipos de servicios y los niveles de madurez que pueden obtener los servicios universitarios.

En el **tercer capítulo** se realiza el análisis de trabajos relacionados sobre gobernanza digital, gobierno electrónico y su relación con los gobiernos universitarios, desde el punto de vista del uso de las tecnologías y la madurez de los servicios prestados a su comunidad. En análisis se realizó en dos períodos: 2010-2015 y 2016-2021. En el primer período se encontró información nula sobre el concepto de gobierno electrónico en el ámbito universitario y en el segundo período solo se encontraron las publicaciones indexadas presentando los resultados de la presente tesis.

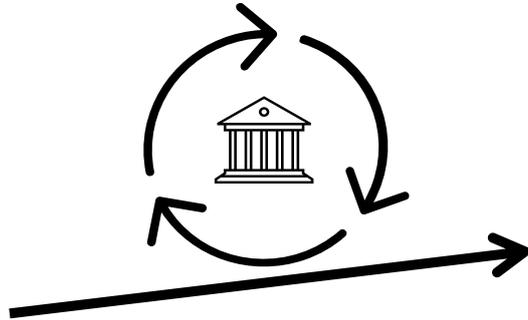
En el **cuarto capítulo** se describe el modelo de evaluación que permite clasificar en niveles de madurez a los servicios prestados por las unidades académicas y, en consecuencia, permite definir un escalafón de unidades académicas en la prestación de servicios con el fin de ofrecer un conjunto de recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios a su comunidad. Además, se incorporan los pasos a seguir para la extensión del modelo a lo largo de la evolución de los servicios de las unidades académicas.

En el **quinto capítulo** se describe el proceso que se utilizó para la validación del modelo EGOV-U. Para la validación del modelo se han seleccionado 20 unidades académicas (de las cuales participaron 18) pertenecientes a 15 universidades diferentes. En su mayoría, los contactos de las unidades académicas fueron docentes o personal jerárquico con actividad docente. El relevamiento se realizó en dos instancias de 10 unidades académicas cada una. En la primera, se recibieron nueve respuestas y se efectuó desde fines del 2018 a principios del 2019. La segunda instancia se desarrolló a mediados del 2020 y también se obtuvo la participación de nueve UA. Las respuestas obtenidas de las 18 unidades académicas se procesaron en dos sentidos: 1) según los tipos de servicios universitarios prestados para cada grupo de receptores y 2) por unidad académica. En el capítulo se describe el instrumento de recopilación de información utilizado y las fuentes de información participantes en el proceso de validación. Por último, se describió la estructura propuesta para ser utilizada en la entrevista de retroalimentación a la UA. Para mantener la confidencialidad de las unidades académicas se realizó un proceso de codificación que impide relacionar la información obtenida con el nombre de la unidad académica que proveyó la información.

En el **sexto capítulo** se presenta la aplicación del modelo propuesto desde el punto de vista de los servicios analizados, agrupados por receptor. En cada apartado del capítulo se describe cada uno de los servicios evaluados, dentro del apartado se encuentra la información general del servicio y el análisis de la información relevada: el alcance del servicio en el conjunto de unidades académicas, las cantidades de canales utilizados, el porcentaje de tipo de comunicación utilizada, las herramientas de soporte y la utilización de redes sociales en los servicios informacionales. Al final del capítulo se realiza el análisis general del nivel obtenido en la prestación de cada uno de los servicios por las unidades académicas participantes.

En el **séptimo capítulo** se presenta el análisis de la aplicación del modelo propuesto según la información recolectada, haciendo foco en cada una de las unidades académicas. Para cada una de las unidades académicas se procesaron los datos desde tres puntos de vista: 1) receptores de servicios, 2) alcance de los servicios prestados y 3) la tipología de los servicios. El análisis de cada unidad académica se cierra con una discusión acerca de los servicios de la misma, el rango de puntaje obtenido y las sugerencias de mejora en la prestación de servicios. Al finalizar el capítulo se presenta un análisis transversal a todas las unidades académicas de tres puntos de vista, junto con una clasificación general de todas las unidades académicas.

En el **octavo capítulo** se presentan las conclusiones generales de la tesis, la discusión final sobre las respuestas obtenidas a las preguntas de investigación y sus limitaciones. Por último, se discuten las contribuciones y los trabajos futuros.



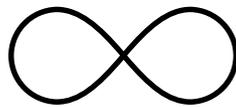
CAPÍTULO 2 - CONCEPTOS DE GOBERNAZA DIGITAL Y GOBIERNOS UNIVERSITARIOS

Con la evolución de las TIC, el concepto de gobierno electrónico ha ido creciendo hasta lo que se conoce actualmente como gobernanza digital. Generalmente se utiliza el término “gobierno” en la estructura gubernamental de un estado (municipios, provincias, países), pero también existen gobiernos de entidades de menor envergadura como agencias impositivas, agencias de control gubernamental, agencias de administración de justicia, etc. que tienen cierto grado de autonomía del estado. Dentro de este tipo de estructuras, en Argentina, se encuentran las universidades nacionales, quienes poseen su propio gobierno democrático interno y gozan de autonomía del gobierno político del Estado. El gobierno universitario está compuesto por alumnos, docentes, no docentes, graduados, alumnos de posgrado, etc., dependiendo de la estructura definida en su estatuto, y todos, en su conjunto, representan a los “ciudadanos” universitarios que desarrollan sus actividades en el marco de las reglamentaciones que dispone dicho gobierno. Para llevar a cabo el cumplimiento de las reglamentaciones que exige el gobierno universitario, la universidad pone a disposición de cada tipo de ciudadano un gran número de servicios. Hoy en día, estos servicios son brindados a través del

uso de las TIC, lo que conlleva a clasificar a estas prestaciones como servicios de gobierno electrónico universitario.

Tratándose de una comunidad reducida, nos permite hacer una evaluación de la calidad de las prestaciones de estos servicios de forma más certera.

En la primera sección de este capítulo se presentan los conceptos de gobernanza digital, de servicio público, de los canales de comunicación utilizados para la prestación de estos servicios, y el modelo de madurez de servicios públicos. En la segunda sección se presentan los lineamientos de la Ley de Educación Superior (LES) que rigen a todas las universidades públicas de Argentina, con tres ejemplos de estructuras académicas y administrativas de una universidad y su gestión en la prestación de servicios públicos universitarios.



2.1 GOBERNANZA DIGITAL

Una de las definiciones que presenta la Real Academia Española (RAE) al término “gobierno”¹ es “Acción y efecto de gobernar o gobernarse” y, dentro de las definiciones del término “gobernar”, encontramos “Dirigir un país o una colectividad política”. Es decir que el término gobierno representa *la acción y efecto de dirigir un país o una colectividad política*.

La “gobernanza”² se define como el “Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía.”

Uniendo los conceptos, se puede decir que la gobernanza está asociada al: arte o manera de dirigir un país o una colectividad política que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía.

Hoy en día, los gobiernos buscan mejorar sus actividades incluyendo a la tecnología como instrumento de prestación de servicios, dando origen a los conceptos de gobierno y gobernanza digital que definiremos a continuación.

2.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO

En (FIELD, MULLER and LAW, 2003) se define al Gobierno Electrónico como el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación, en particular Internet, como una herramienta para obtener un mejor gobierno.

En función de la definición se puede decir que toda herramienta que un gobierno pone en una web, a disposición del ciudadano, es considerada dentro del concepto de gobierno electrónico: desde un portal web con información estática hasta operaciones transaccionales realizadas completamente a través de dispositivos digitales.

Una de las funciones principales de los gobiernos es la prestación de *servicios públicos*. Este concepto se introduce en la próxima sección.

2.2.1 SERVICIOS PÚBLICOS

La RAE define un “servicio público” como: “Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad³.”

Los servicios siempre están orientados a un receptor, en el caso de los servicios prestados por los gobiernos los principales receptores son: los ciudadanos - se conocen como servicios de Gobierno a Ciudadanos y por su nombre en inglés (Government to Citizens) se conocen como G2C, las empresas – Government to Business (G2B), otras agencias de gobierno – Government to Government (G2G), los

¹ Real Academia Española, definición de gobierno, <https://dle.rae.es/gobierno?m=form>, visitado 20-4-2019.

² Real Academia Española, definición de gobernanza, <https://dle.rae.es/gobernanza>, visitado 20-4-2019

³ Real Academia Española, definición de servicio público, <https://dle.rae.es/servicio?m=form#D88gYtW>, visitado 20-4-2019.

empleados – Government to Employees (G2E) y los visitantes – Government to Visitors (G2V). En todos estos casos es muy importante asegurar una comunicación bidireccional para la prestación de los servicios. En la Tabla 2.2-1 podemos ver ejemplos de servicios y sus principales receptores.

Tabla 2.2-1 Receptores de servicios públicos

	Receptores	Ejemplo
G2C	Ciudadanos	Renovación de DNI
G2B	Empresas	Solicitud de declaración jurada de impuestos
G2G	Gobierno	Una entidad de gobierno solicita un certificado de antecedentes penales al Registro Nacional de Reincidencia
G2V	Visitantes	Solicitud de residencia
G2E	Empleados	Solicitud de licencias

La incorporación del uso de tecnología en la prestación de servicios públicos da origen a los servicios electrónicos que se definen de la siguiente forma:

Un “servicio electrónico” es un servicio que usa las TIC para apoyar la interacción entre los proveedores y los consumidores del servicio.

La Tabla 2.2-2 presenta ejemplos de servicios públicos electrónicos prestados a los diferentes receptores.

Tabla 2.2-2 Ejemplos de servicios públicos electrónicos

	Ejemplo
G2C	Solicitar turno para renovar el DNI a través de la WEB
G2B	Presentación de la declaración jurada a través del sitio de la AFIP
G2G	Una oficina de gobierno solicita un certificado de antecedentes penales al Registro Nacional de Reincidencia y lo obtiene de manera automática por la plataforma de intercambio de documentos del Estado
G2V	Completar la solicitud de residencia en el sitio web del Ministerio del Exterior
G2E	Solicitar la licencia por mail.

Para lograr que los servicios electrónicos que presta un gobierno lleguen a los receptores indicados, es necesario definir el concepto de “entrega de servicio” y “canales”

La “entrega de servicio” es la parte del proceso de negocios del servicio donde se lleva a cabo la interacción entre el proveedor y el consumidor del servicio. A la percepción del consumidor o de la administración en cómo se entrega el servicio se la denomina “canales”

Los “canales” son los diferentes medios de comunicación que realiza la interacción entre el gobierno y el receptor. Por ejemplo, la atención por ventanilla, la atención telefónica, etc.

La Tabla 2.2-3 muestra diferentes canales y un ejemplo de un servicio que un gobierno puede prestar a sus receptores.

Tabla 2.2-3 Ejemplos de servicios prestados por un canal de comunicación

Canal	Ejemplo
Teléfono, Call-center	130 atención telefónica personalizada de la ANSES
Interactive Voice Response Systems (IVR)	Atención de respuesta automática (horarios de atención)
Ventanilla	Atención personalizada en oficinas de la ANSES
Correo electrónico	Atención de denuncias por mail de la ANSES: denuncias@anses.gob.ar

Dispositivos móviles	Mi ANSES Móvil. Con esta aplicación, podrás obtener información y realizar consultas sobre asignaciones, jubilaciones, pensiones y programas. Podrás conocer cuándo y dónde cobras, solicitar un turno, buscar nuestras oficinas, obtener tu constancia CUIL, entre otras, a través de tu celular y desde cualquier lugar donde te encuentres.
Short Message service (SMS)	Consultar la fecha de cobro de la Asignación Universal por Hijo por mensaje de texto debe escribir un SMS al número de teléfono 26737 con la palabra COBRO seguida de un espacio, el número de DNI del padre, madre o tutor del menor, espacio y el sexo (M si es masculino o F si es femenino).
Sitios web	http://www.anses.gob.ar . Información sobre prestaciones, servicios y trámites de ANSES. Solicitud de constancia de CUIL Online Acceso a “Mi ANSES Tramites” Gestión de servicios Online
Redes sociales	www.facebook.com/ansesgob presenta información acerca de los servicios de la ANSES y se los puede contactar a través del Facebook

A la forma en que un gobierno hace uso de los diferentes canales para la prestación de sus servicios públicos, se la denomina “estrategia de entrega de servicios”

La “estrategia de entrega de servicio” representa un conjunto de decisiones impulsadas por las organizaciones acerca de cómo los servicios serán entregados a los clientes: Múltiples canales o Multicanal.

En el momento de la elección de una estrategia los gobiernos deben considerar:

- 1) a los consumidores –en base a la determinación de las necesidades de los consumidores.
- 2) aspectos comunes de los servicios (elementos, canales, clientes, procesos, transacciones).
- 3) los mecanismos de entrega.
- 4) los canales disponibles: capacidades, adecuación, costos, uso.

En la Tabla 2.2-4 se pueden ver las diferentes características entre una estrategia de múltiples canales o un multicanal.

Tabla 2.2-4 Características de las estrategias múltiples canales y multicanal

MÚLTIPLES CANALES	MULTICANAL
Desarrollos separados para cada canal	Los canales son integrados coordinados
Información conocida por un canal no es compartida con otros canales	Datos compartidos usados en las aplicaciones de front-office son almacenados centralmente
Los canales y la funcionalidad del front-office está altamente acoplada	Todos los “puntos-de-contacto” leen datos de la misma base de datos
Para intercambiar datos, cada canal debe estar conectado a los otros	Los clientes pueden acceder a los datos que deseen desde cualquier ubicación

Clasificación de los servicios públicos

Existen diferentes formas de clasificar los servicios públicos. La principal, y más natural, es identificar los receptores y realizar una clasificación en base a ellos. De acuerdo con lo mencionado anteriormente: servicios para ciudadanos (G2C), servicios a empresas (G2B), etc.

Desde otro punto de vista, los servicios públicos pueden ser clasificados por su funcionalidad. De acuerdo con la arquitectura empresarial de gobierno propuesta por (Peristeras and Tarabanis, 2004),

se identifican cuatro **tipos genéricos** de servicios públicos, basados en funciones, que se presentan en la Tabla 2.2-5.

Tabla 2.2-5 Servicios públicos clasificados por funciones

Tipo	Descripción
1 - Certificación	Los servicios de certificación permiten a las administraciones declarar y certificar diferentes estados del mundo.
2 - Control	Los servicios de control permiten a las administraciones ser responsables de la correcta ejecución o asegurar el cumplimiento general de las normas, por lo general mediante la inspección del comportamiento de los clientes.
3 - Autorización	Los servicios de autorización permiten a las administraciones conceder permisos y aprobaciones a los solicitantes. Las prohibiciones universales son revocadas (función permisiva) o se conceden autorizaciones si se cumplen las condiciones (función de soporte).
4 - Producción	Los servicios de producción permiten a las administraciones gestionar los servicios de infraestructura y los de servicios de utilidad.

Si bien los cuatro tipos de servicios mencionados cubren la mayoría de los servicios públicos que puede brindar un gobierno, el modelo se basa en la necesidad de una comunicación bidireccional entre el gobierno y el receptor, pero en muchos casos, los gobiernos solo requieren dar información en sentido unidireccional a su comunidad, por lo que es importante incorporar dentro de la clasificación a los servicios “informativos”.

Se consideran un servicio público “informativo”, al servicio en que el gobierno brinda una información de forma directa hacia su comunidad sin requerir respuesta, ni solicitud previa a la prestación del servicio.

En la Tabla 2.2-6 podemos ver ejemplos de servicios clasificados por su tipo.

Tabla 2.2-6 Ejemplos de tipos de servicios

Tipo	Servicio
1 - Informativo	La municipalidad informa los horarios de atención
2 - Autorización	Solicitar un permiso de obra al municipio.
3 - Certificación	El Registro Nacional de las Personas emite un certificado de nacimiento
4 - Control	Un municipio realiza una inspección a un comercio
5 - Producción	Control policial de un espacio público

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Los servicios de gobierno electrónico deben ser prestados utilizando procesos bien definidos e implementados por diversos sistemas de software. Existen diferentes estrategias de enfocar la calidad de estos servicios.

ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission) son los principales productores de normas relacionadas con el software con reconocimiento internacional. En particular, IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) es el único ente nacional con la capacidad de darle reconocimiento nacional a las normas publicadas por ISO o IEC.

Existe un conjunto de normas relacionadas a la calidad del software que se pueden clasificar en tres grupos:

El primer grupo está comprendido por las asociadas a la calidad del producto de software. Entre las más relevantes se encuentra la ISO/IEC 25000 (ISO, 2014), también denominada SQuaRE (Requisitos y

Evolución de Calidad de Producto de Software). Esta es una familia de normas que ha iniciado el proceso de agrupación de todas las normas relacionadas al producto de software, sustituyendo gradualmente las existentes. La ISO/IEC 25010 “Modelos de calidad del sistema y del software” (ISO, 2011a) es la nueva versión de la ISO/IEC 9126, y la ISO/IEC 25040 “Proceso de evaluación” (ISO, 2011b) actualiza la ISO/IEC 14598. Además, agrega nuevos estándares como la ISO/IEC 25012 “Modelo de calidad de los datos” (ISO, 2008), entre otros. Algunas de las normas bajo la denominación de SQuARE aún se encuentran en proceso de evaluación por el IRAM.

Relacionados con la calidad de producto, se encuentra las normas de calidad de servicio, donde se puede destacar la “IRAM-ISO-IEC 20000-1 Tecnología de la información. Gestión de servicios”. Esta norma se compone de cinco partes y pretende demostrar que se realizan buenas prácticas en la prestación de servicios de tecnología. (García Aretio, 2014)

El segundo grupo de normas, son las relacionadas al proceso de desarrollo del software, entre las que se encuentra la IRAM-ISO/IEC 12207 (IRAM;ISO, 2008) que define el proceso del ciclo de vida del software, establece un marco común para los procesos de ciclo de vida del software, desde un punto de vista global, agrupa además los procesos relacionados con el contexto en el que se desarrolla el sistema y los procesos específicos del software. Como contrapartida al modelo propuesto por esta norma, tenemos la IRAM-ISO/IEC 15504 (IRAM;ISO, 2012) Evaluación de procesos. En la misma se define un marco de evaluación para los procesos de desarrollo del software, estableciendo dos tipos de evaluaciones: por niveles de capacidad y por niveles de madurez. En los últimos años, dichas normas están siendo actualizadas e incorporadas a la familia de las “ISO/IEC 33000 Tecnología de la información - evaluación de procesos”, que se encuentra en desarrollo.

Dentro de este grupo podemos incluir las directrices que establece la IRAM – ISO/IEC 90003 (IRAM;ISO, 2006b) para la certificación de los procesos de software bajo la norma IRAM – ISO 9001 (IRAM;ISO, 2008).

El tercer grupo, más genérico que los anteriores, son las normas relacionadas con la gestión de la organización desarrolladora de software, donde se destaca la norma IRAM – ISO 9001 cuyo objetivo principal es la conformidad del producto o servicio prestado, aumentando la satisfacción del cliente y mejora de la eficacia del sistema. Además, en este grupo se incluyen las normas relacionadas con la seguridad de la información como la IRAM-ISO-IEC 27001 “Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos”.

Los modelos mencionados aplican principalmente al desarrollo y prestación de los servicios de software, soporte para la prestación de los servicios de gobierno electrónico, dejando de lado el proceso de mejora que se aportan a la gobernanza. Para describir el avance sobre ese tipo de mejoras se utiliza el modelo de madurez de servicios públicos que se describe a continuación.

2.2.3 MADUREZ DE SERVICIOS PÚBLICOS

Uno de los principales puntos para medir la evolución del uso de las TIC en los servicios públicos, es la propuesta de Naciones Unidas que, por un lado, analiza el nivel de automatización en la entrega de los servicios y analiza también la cultura de la ciudadanía en el uso de servicios públicos. (Concha and Naser, 2012). En la Tabla 2.2-7 se describen los cuatro niveles propuestos por el modelo de la ONU.

Tabla 2.2-7 Niveles de madurez de servicios públicos

Nivel	Descripción
1) Emergente	Los sitios de gobierno proveen información de políticas públicas, gobernanza, leyes, reglamentaciones y los tipos de servicios públicos que se proveen. Poseen links a ministerios, departamentos y otras ramas de gobierno. Los ciudadanos pueden obtener información actualizada del gobierno nacional y sus ministerios y pueden seguir links a información archivada.
2) Mejorado	Los sitios de gobierno entregan servicios mejorados de una vía o simples comunicaciones de dos vías en línea entre el gobierno y el ciudadano, tales como descarga de formularios para servicios de gobierno y aplicaciones. Los sitios tienen recursos de audio y video, y son multilingües. Algunos servicios electrónicos limitados permiten a los ciudadanos enviar pedidos para formularios no digitales o información personal.
3) Transaccional	Los sitios de gobierno involucran a los ciudadanos en una comunicación de dos vías, incluyendo la solicitud y recepción de información en políticas de gobierno, programas, regulaciones, etc. Se requiere alguna forma de autenticación electrónica de la identidad del ciudadano a fin de completar satisfactoriamente el intercambio. Los sitios de gobierno procesan transacciones no-financieras como, por ejemplo, completar formularios de impuestos, solicitar certificados, licencias y permisos. Asimismo, manejan transacciones financieras, es decir, transferencia de dinero en una red segura.
4) Integrado / Conectado	Los sitios de gobierno cambian la forma en que los gobiernos se comunican con sus ciudadanos. Son proactivos en pedir información y opiniones de los ciudadanos usando herramientas de la Web 2.0 u otras herramientas interactivas. Los servicios electrónicos cruzan los departamentos y los ministerios de una manera fluida. Información, datos y conocimiento son transferidos entre agencias de gobierno a través de aplicaciones integradas. Los gobiernos se han convertido de un enfoque “centrado-en-el-gobierno” a uno “centrado-en-el-ciudadano”, donde los servicios electrónicos están dirigidos a los ciudadanos a través de eventos del ciclo de vida y grupos segmentados para proveer servicios hechos a medida.

2.3 GOBIERNO UNIVERSITARIO

El sistema argentino de educación universitaria está conformado, al 2015, por 129 instituciones educativas: 53 universidades nacionales, tres provinciales y siete institutos estatales de educación superior de nivel universitario (SPU - Secretaria de Políticas Universitarias, 2015), 50 universidades privadas, 14 institutos de educación superior universitaria de gestión privada, una universidad internacional y una universidad extranjera.

La Ley de Educación Superior Argentina (Republica Argentina, 1995), en su artículo 29, establece que las instituciones universitarias tendrán autonomía académica e institucional. Entre estas atribuciones se encuentra la definición de su estatuto y su órgano de gobierno. En particular, el artículo 52 establece que los estatutos de las instituciones universitarias nacionales deben prever sus órganos de gobierno, tanto colegiados como unipersonales, así como su composición y atribuciones. Los órganos colegiados tendrán, básicamente, funciones normativas generales, de definición de políticas y de control en sus respectivos ámbitos, en tanto los unipersonales tendrán funciones ejecutivas.

El cuerpo colegiado, en la mayoría de los casos, se denomina “Consejo Superior” y la misma ley define su composición. Los representantes del órgano de gobierno deben ser elegidos por sus respectivos claustros. El representante unipersonal es denominado comúnmente “Rector” o “Presidente”. La forma de elección puede ser por voto directo o por elección del consejo superior, según lo establezca el estatuto de cada universidad.

En función de lo de que indica la Ley de Educación Superior y las definiciones de gobierno y gobernanza de la RAE mencionadas anteriormente, se puede interpretar a la gobernanza universitaria como:

Gobernanza universitaria - Definición

Se refiere al ejercicio de la autoridad política, financiera y administrativa en la gestión de asuntos de una institución de educación superior, teniendo en cuenta la articulación de los intereses de los miembros de su comunidad y el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

La ley de educación superior establece que cada una de las universidades defina su estatuto donde establezca su estructura de gobierno y la composición de su cuerpo colegiado, respetando la elección democrática de los sus representantes y demás detalles descritos en la ley.

Para reflejar las amplias variaciones en las estructuras de las universidades, se tomaron los estatutos de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), de la Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires (UNNOBA) y de la Universidad Nacional del Sur (UNS) por poseer diferentes estructuras. A continuación, se presenta la composición de sus órganos de gobierno (UNNOBA, 2007; UNLP, 2008; UNS, 2010).

Gobierno de la UNLP

Presidente

El Presidente es el representante máximo de la Universidad en todos los actos cívicos, administrativos y académicos. Entre otras funciones tiene a su orden los fondos de la Universidad y decide sobre los pagos que deban verificarse y las entregas a las respectivas dependencias del importe de las partidas que les hayan sido acordadas. Además, se encarga de planificar y organizar las Secretarías de la Universidad y proponerlas al Consejo Superior para su aprobación; puede nombrar y remover a los empleados y personas de servicio de la Universidad, cuyo nombramiento no esté atribuido al Consejo Superior o a otras autoridades universitarias.

Asamblea Universitaria

La Asamblea Universitaria es el órgano supremo de la Universidad. Se reúne convocada por el presidente, por la mayoría absoluta de los miembros del Consejo Superior o a requerimiento de un cuarto, por lo menos, de los miembros de la Asamblea Universitaria.

Está integrada por los profesores, Jefes de Trabajos Prácticos (JTP), Ayudantes Diplomados, Graduados y Estudiantes que integran los consejos directivos; 10 representantes no docentes y un representante docente de cada establecimiento del sistema de pregrado universitario. Cada gremio – la Asociación de Trabajadores de la Universidad Nacional de La Plata (ATULP), la Asociación Docentes de la Universidad Nacional de La Plata (ADULP) y la Federación Universitaria de La Plata (FULP) – tiene un representante con voz y sin voto.

Las funciones esenciales de la Asamblea Universitaria son: modificar el Estatuto Universitario, elegir al presidente de la Universidad y considerar, con carácter extraordinario, los asuntos que le sean sometidos y que interesen al funcionamiento de la Universidad o al cumplimiento de sus fines. Además, puede ejercer todo acto de jurisdicción superior no previsto en los estatutos.

Consejo Superior

Lo preside el Presidente de la Universidad y está constituido por cuatro representantes de cada una de las 17 Facultades: los decanos, un representante del claustro de los profesores, un estudiante de cada Facultad, y un Jefe de Trabajos Prácticos o un Ayudante Diplomado o un Graduado, y dos representantes no docentes. Además, los establecimientos del sistema de pregrado universitario están representados por dos directores (rotativos por año). El Presidente de la Universidad es el representante nato de la misma y el encargado de su gobierno administrativo además de dar cumplimiento a las resoluciones del Consejo Superior.

En el Consejo participan, con voz, pero sin voto, el Presidente de la Comisión Científica y los directores de Departamentos de Universidad, Institutos o Escuela Superior. Entre sus funciones se cuentan, entre otras, dictar

ordenanzas y reglamentaciones; resolver, en última instancia, las cuestiones contenciosas que fallen el Presidente o los Consejos Directivos; y crear y organizar establecimientos de enseñanza, investigación, o Institutos. También debe establecer las condiciones generales básicas reglamentarias para la designación y destitución de profesores. Además, le corresponde designar a propuesta del Presidente a las siguientes autoridades: Vicepresidentes de la Universidad, Presidente de la Comisión de Investigaciones, Guardasellos de la Universidad; Director de la Biblioteca Pública; y Secretarios de la Universidad.

Gobierno de la UNS

La Universidad Nacional del Sur es una institución autónoma y autárquica, cuyo gobierno es ejercido por los siguientes órganos y autoridades superiores: 1) La Asamblea Universitaria, 2) El Consejo Superior Universitario, 3) El Rector, 4) Los Consejos Departamentales, 5) Los Directores Decanos

Las facultades resolutivas sólo recaen en los cuerpos colegiados, mientras que las autoridades unipersonales solamente tienen atribuciones para ejecutar éstas.

Las decisiones de la Asamblea y el Consejo Superior abarcan a toda la Universidad, mientras que las medidas de los Consejos Departamentales incumben sólo a la unidad académica que pertenecen. Cada cuerpo colegiado está integrado por representantes de los distintos claustros. Toda la comunidad universitaria se encuentra agrupada en ellos de la siguiente manera: Profesores, Alumnos, Docentes Auxiliares, No Docentes

El Claustro de No Docentes tiene representación en la Asamblea y en el Consejo Superior. A continuación, detallamos brevemente las funciones de cada uno de los órganos de gobierno.

Asamblea Universitaria

Ejerce el gobierno superior de la Universidad Nacional del Sur. Entre sus principales atribuciones pueden mencionarse: modificar total o parcialmente el estatuto de la Universidad, elegir y remover al Rector y resolver sobre su renuncia, considerar la gestión anual del Consejo Universitario, crear o suprimir departamentos, carreras o títulos, ejercer todo acto de jurisdicción no previsto en el Estatuto de la Universidad.

Consejo Superior Universitario

El Consejo Superior ejerce el gobierno directo de la Universidad Nacional del Sur. Lo preside el Rector –con voz y sin voto, salvo en caso de empate-, y lo integran representantes de todos los claustros

El Rector ejerce la representación de la Universidad, es elegido por la Asamblea Universitaria y es quien, junto con el presidente de la misma, puede convocarla.

Consejos Departamentales

Los Consejos Departamentales ejercen el gobierno de cada unidad académica de la Universidad Nacional del Sur. Son presididos por los Directores Decanos, y cuentan con integrantes de los claustros de Profesores, Alumnos y Docentes Auxiliares.

Gobierno de la UNNOBA

El gobierno y la administración de la UNNOBA serán ejercidos por: 1) La Asamblea Universitaria. 2) El Consejo Superior. 3) El Rector o, en su reemplazo, el Vicerrector.

La Asamblea Universitaria

La Asamblea Universitaria constituye el máximo órgano de gobierno de la Universidad, el que se integra de la siguiente manera: dos profesores por departamento; tres auxiliares docentes; cuatro alumnos, los Directores de Escuela y un representante del personal no docente de la Universidad. Sus sesiones son presididas por el Rector, quien sólo tiene voto en caso de empate, actuando como secretario del Cuerpo el Secretario General de la Universidad.

Son atribuciones de la Asamblea: 1) elegir al Rector y resolver sobre su renuncia. 2) suspender al Rector o separarlo del cargo por causas notorias de inconducta, incapacidad, incumplimiento de sus deberes debidamente acreditados, o por estar procesado por delito doloso que merezca pena privativa de la libertad superior a tres años, mientras dure el proceso y siempre que se haya dictado prisión preventiva. A tal efecto se requerirá el voto de por lo menos dos tercios de los miembros del Cuerpo en sesión especial que se convocará al efecto. 3) suspender o separar a cualquiera de sus miembros, cuando medien razones fundadas, con el voto de al menos dos tercios del cuerpo. 4) modificar el Estatuto Universitario mediante el voto de las dos terceras partes de los miembros, con sujeción a lo establecido por el Consejo Superior en el acto de convocatoria respectivo. 5) dictar su reglamento.

El Consejo Superior.

El Consejo Superior está integrado por un profesor por cada uno de los departamentos, dos docentes auxiliares, tres alumnos, los Directores de las Escuelas, y un representante del personal no docente. Sus sesiones son presididas por el Rector, quien sólo tiene voto en caso de empate, actuando como Secretario del Cuerpo el Secretario General de la Universidad.

Entre las atribuciones del Consejo Superior se encuentran: ejercer la jurisdicción superior universitaria, cumplir y hacer cumplir los fines y objetivos del Estatuto, cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea Universitaria, designar al Vicerrector a propuesta del Rector, etc.

El Rector

Para ser Rector se requiere ser ciudadano argentino, tener treinta años cumplidos y ser o haber sido profesor ordinario de la Universidad, siendo el cargo de dedicación exclusiva sin perjuicio de la atención de sus actividades docentes y de investigación. El Rector será elegido por la Asamblea y durará en sus funciones cuatro años, pudiendo ser reelecto.

Entre los deberes y atribuciones del Rector se encuentran: representar a la Universidad en los actos civiles, administrativos, académicos y de gestión; presidir y conducir la gestión general de la Universidad, siendo en tal carácter el jefe de la administración; convocar las sesiones de la Asamblea Universitaria, las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Superior y presidir las reuniones de ambos cuerpos; cumplir y hacer cumplir el Estatuto y las ordenanzas, acuerdos, resoluciones y reglamentaciones de la Asamblea Universitaria y del Consejo Superior, entre otras.

2.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAS UNIVERSIDADES

Según la Ley de Educación Superior, cada universidad es autónoma para definir su estructura organizacional. Comúnmente se utilizan los términos Facultades, Departamentos o Escuelas, entre otros. Algunas universidades utilizan combinaciones de estos términos, en función de sus necesidades.

Universidad – Definición de la RAE

Institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades, y que confiere los grados académicos correspondientes. Según las épocas y países puede comprender colegios, institutos, departamentos, centros de investigación, escuelas profesionales, etc.

Facultad - Definición de la RAE

Cada una de las divisiones académicas de una universidad, en la que se agrupan los estudios de una carrera determinada.

Departamento - Definición de la RAE

En las universidades, unidad administrativa de docencia e investigación, formada por una o varias cátedras de intereses afines.

Escuelas - Definición de la RAE

Establecimiento o institución donde se dan o se reciben ciertos tipos de instrucción.

Para ver la aplicación de los diferentes tipos de estructuras, a continuación, se presentan las estructuras definidas en el estatuto de las tres universidades que fueron tomadas de ejemplo en el punto anterior. Las estructuras, junto con los órganos de gobierno, serán los que delimiten el alcance en la prestación de los servicios a la comunidad universitaria.

Estructura por Facultades – UNLP

La UNLP se divide en 17 Facultades. Cada una de las facultades posee autonomía académica que le permite definir sobre sus actividades, como por ejemplo inicio y fin del ciclo lectivo, estructura de cátedras, concursos de docentes auxiliares, presupuesto interno, etc. La mayoría de las Facultades poseen edificios independientes en los cuales se realizan todas las actividades relacionadas con la docencia e investigación.

Facultades:

1. Facultad de Arquitectura y Urbanismo
2. Facultad de Bellas Artes
3. Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales
4. Facultad de Ciencias Astronómicas y Geofísicas
5. Facultad de Ciencias Económicas
6. Facultad de Ciencias Exactas
7. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
8. Facultad de Ciencias Médicas
9. Facultad de Ciencias Naturales y Museo
10. Facultad de Ciencias Veterinarias
11. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
12. Facultad de Informática
13. Facultad de Ingeniería
14. Facultad de Odontología
15. Facultad de Periodismo y Comunicación Social
16. Facultad de Psicología
17. Facultad de Trabajo Social

Estructura por Departamentos – UNS

La UNS se divide en 17 departamentos. Cada departamento posee su consejo departamental, con una autonomía restringida, dependiendo fuertemente del consejo superior.

Departamentos:

1. Agronomía
2. Biología, Bioquímica y Farmacia
3. Ciencias de la Administración
4. Ciencias de la Educación
5. Ciencias de la Salud
6. Ciencias e Ingeniería de Computación
7. Derecho

8. Economía
9. Física
10. Geografía y Turismo
11. Geología
12. Humanidades
13. Ingeniería
14. Ingeniería Eléctrica y de Computadoras
15. Ingeniería Química
16. Matemática
17. Química

Estructura por Escuelas y Departamentos - UNNOBA

La UNNOBA se organizó en base a la convergencia de dos tipos de unidades vinculadas con la gestión del quehacer académico: las Escuelas y los Departamentos. También posee un Instituto de Posgrado que concentra la actividad de éste nivel.

El diseño institucional y académico de la UNNOBA fue definido a partir de tres áreas estratégicas de intervención que se corresponden con la organización de las Escuelas:

1. Ciencias Agrarias, Naturales y Ambientales
2. Ciencias Económicas y Jurídicas
3. Tecnología.

Las Escuelas son las unidades académicas donde se dictan las diferentes carreras de pregrado y grado de la universidad. Les corresponde la organización, correcto desarrollo y permanente actualización de las carreras que se dictan en cada una de ellas, siendo responsables de la estructura curricular y de los planes de estudio. El gobierno de cada Escuela es ejercido por un Consejo Directivo y un Director.

Los Departamentos se conforman en torno a las disciplinas o áreas del conocimiento específicas. Éstos proveen a las carreras de docentes requeridos en su disciplina o área. Los departamentos, cuya temática sea exclusiva de una escuela, dependerán de la misma.

El Departamento de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales depende de la Escuela de Ciencias Económicas y Jurídicas. El Departamento de Asignaturas Afines y Complementarias y el Departamento de Tecnología dependen de la Escuela de Tecnología. Los Departamentos de Ciencias Básicas y Experimentales y de Humanidades, cuya temática no corresponde específicamente a una Escuela, dependen de la Secretaría Académica de la Universidad y proveen los docentes a las Escuelas cuyos planes de estudio así lo requieran.

2.3.2 SERVICIOS UNIVERSITARIOS

De la misma forma que un gobierno nacional, provincial o municipal presta servicios públicos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, los gobiernos de las universidades prestan servicios universitarios a su comunidad. La comunidad está compuesta por alumnos, docentes, no docentes, entre otros actores, dependiendo de la estructura de gobierno de la universidad.

La Tabla 2.3-1 presenta una lista con algunos de los servicios que las universidades mencionadas en los ejemplos anteriores le prestan a su comunidad.

Es importante mencionar que la responsabilidad y el alcance de los servicios están ligados a la estructura de la universidad. Por ejemplo, la definición del calendario académico en la UNS se realiza

a nivel universidad, debiendo todos los departamentos adaptarse al mismo. En el caso de la UNLP, el calendario académico lo define cada una de las facultades de forma independiente.

Tabla 2.3-1 Ejemplos de servicios universitarios agrupados por receptor

Alumnos	Docentes	Graduados	No Docentes
<p>Servicios académicos para alumnos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información del calendario académico 2. Información de fechas de exámenes finales 3. Inscripción a las carreras 4. Inscripción a materias 5. Inscripción a mesa de finales 6. Certificado de alumnos 7. Información de historia académica 8. Pases y altas a carrera 9. Tesinas de Grado/ Informes final de carrera 10. Tutorías 11. Adscripción a la docencia 12. Curso nivelatorio <p>Becas</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Económicas 14. Transporte 15. Albergues estudiantiles 16. Comedor universitario <p>Salud</p> <ol style="list-style-type: none"> 17. Libreta sanitaria 18. Atención médica 19. Atención odontológica 20. Atención psicológica <p>Biblioteca</p> <ol style="list-style-type: none"> 21. Consulta en sala de lectura. 22. Préstamos (comunes y especiales). 23. Préstamo de dispositivos electrónicos. 24. Préstamo interbibliotecario. 25. Referencia especializada 	<p>Personal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de asistencia al aula 2. Gestión de licencias <p>Servicios académicos para docentes</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Gestión de alumnos inscriptos a cursadas 4. Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales 5. Gestión de aulas para cursos regulares 6. Gestión de aulas para uso eventual 7. Información de concursos docentes 8. Gestión de concursos docentes 9. Gestión de programa de contenido de las materias 10. Gestión de curso nivelatorio 11. Formación docente 12. Plataformas educativas 13. Becas para investigación y formación <p>Servicios generales</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Información sobre normativas 15. Correo electrónico institucional 16. Salud 17. Acceso al campo de deportes 18. Servicios sociales 19. Asistencia económica 20. Turismo/esparcimiento 21. Voto de representantes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información sobre cursos de postgrado 2. Inscripciones a cursos de postgrado 3. Inscripciones a Especializaciones 4. Inscripciones a Maestrías 5. Inscripciones a Doctorados 6. Gestión de becas para el exterior 7. Postgrado a distancia 8. Certificado de curso de postgrado 9. Revalida de títulos extranjeros 10. Escuela de postgrado de verano 11. Bolsa de trabajo 12. Votación a representantes 	<p>Salud</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aptitud pre ocupacional 2. Examen pre ocupacional para no docentes 3. Examen periódico 4. Licencia médica 5. Licencia por accidente de trabajo o enfermedad profesional 6. Licencia médica por enfermedad de corta duración 7. Junta médica o licencia por largo tratamiento 8. Atención psicológica 9. Obra Social 10. Servicios Sociales <p>Servicios Internos</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Distribución de documentación en las facultades 12. Información de altas y bajas de bienes 13. Declaración de bienes en desuso 14. Transferencia de bienes 15. Inscripción de bienes muebles registrables (automotores, ciclomotores, motocicletas, máquinas agrícolas, embarcaciones, aeronaves) 16. Instrucción de actuación sumarial 17. Informes sobre bajas de agentes 18. Alta y renovación de carnet de la biblioteca para personal no docente <p>Personal</p> <ol style="list-style-type: none"> 19. Apertura y actualización de los legajos del personal docente y no docente 20. Situación de revista del personal docente y no docente 21. Oficios judiciales 22. Comprobación de datos personales para la Dirección de Salud 23. Certificaciones de servicios para el personal docente y no docente

presencial y remota. 26. Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología del MinCyT. 27. Uso de equipamiento informático. 28. Consultas al catálogo a través de internet. 29. Reservas y renovaciones online. Otros Servicios 30. Comedor Universitario 31. Programa de Apoyo y Contención 32. Deportes 33. Buffet 34. Bolsa de trabajo 35. Voto de representantes			24. Confección de formularios de subsidios y préstamos para la Dirección de Servicios Sociales 25. Altas y bajas para el régimen jubilatorio del personal docente y no docente 26. Certificación de revista del personal no docente 27. Certificados de horarios 28. Confirmación de existencia de vacantes definitivas 29. Justificación de inasistencia/licencia anual ordinaria/licencia preexamen 30. Solicitud de carpetas médicas 31. Registro de asistencia 32. Gestión de licencias no docentes 33. Inscripción a los cursos del Plan de Capacitación Continua para el Personal No Docente 34. Información de concursos no docentes 35. Gestión de concursos no docentes 36. Votación a representantes
--	--	--	--

2.4 GOBIERNO ELECTRÓNICO UNIVERSITARIO

Partiendo de los conceptos de gobernanza digital y las estructuras de los gobiernos universitarios presentados en los apartados anteriores, podemos inferir que los gobiernos de las universidades prestan servicios a su comunidad y, si estos servicios se prestan mediante el uso de TIC, estaríamos en presencia de servicios de gobierno electrónico universitario.

El gobierno electrónico universitario brinda servicios mediante el uso de TIC a su comunidad, principalmente compuesta por docentes, no docentes, alumnos, graduados, etc. que desarrollan sus actividades en el marco de las reglamentaciones que dispone dicho gobierno.

Gobierno Electrónico Universitario (EGOV-U) - Definición

Se define el concepto de Gobierno Electrónico Universitario (EGOV-U), como “el uso de las TIC como herramienta para mejorar los procesos y los servicios prestados por una universidad a los miembros de su comunidad”.

2.4.1 SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICOS UNIVERSITARIO

Extendiendo la definición de servicio público al ámbito universitario, la definición de servicio electrónico universitario sería:

Servicio electrónico universitario - Definición

Se define como “el resultado de un proceso llevado a cabo por una universidad o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización especializada o no, destinado a satisfacer necesidades de los miembros de la comunidad universitaria”. En particular, los miembros de la comunidad universitaria son, por ejemplo, alumnos, graduados, docentes y no docentes.

Los principales receptores de los servicios pueden ser: los alumnos (G2A), dándole al alumno las herramientas para que se inscriba a una cursada, los docentes (G2D), permitiendo al docente gestionar las inscripciones de los alumnos, los graduados (G2G), proveyéndoles de información de cursos de posgrado, y los no docentes (G2N), gestionando los concursos a los cargos de planta.

De la misma forma que se indicó para los servicios públicos, los servicios universitarios se prestan mediante canales y de acuerdo con una determinada estrategia de entrega. Las definiciones de entrega de servicio universitario, canales y estrategias de entrega del servicio son las mismas, ya que no hacen referencia al contexto de aplicación del servicio.

En la Tabla 2.4-1 se pueden observar ejemplos de servicios universitarios prestados mediante un determinado canal.

Tabla 2.4-1 Ejemplos de servicios universitarios prestados por un canal de comunicación

Canal	Ejemplo
Teléfono, Call-center	Consultar el período de inscripción telefónicamente llamando a los teléfonos que se encuentran en la web de la Facultad de Informática de la UNLP.
Interactive Voice Response Systems (IVR)	Atención de respuesta automática (horarios de atención)
Ventanilla	Atención personalizada en oficinas de alumnos de la Facultad
Correo electrónico	Atención de consultas por mail a la oficina de alumnos de la Facultad: alumnos@info.unlp.edu.ar
Dispositivos móviles	Consultar horarios de cursadas a través de la APP (“Informática UNLP”) de la Facultad.
Short Message Service(SMS)	Consultar el período de inscripción mediante un SMS a la Facultad
Sitios web	http://info.unlp.edu.ar/ Información sobre las carreras de la Facultad Acceso al sistema de Gestión Docente
Redes sociales	Facebook @InfoUNLP - Twitter @InformaticaUNLP Presentan información acerca de los servicios que brinda la Facultad

Clasificación de los servicios universitarios

La clasificación de los servicios presentada anteriormente quedaría adaptada a los servicios universitarios como se indica en la Tabla 2.4-2

Tabla 2.4-2 Clasificación de los servicios universitarios por funciones

Tipo	Descripción	Ejemplo de Servicio
1 – Informativo	Se provee información a su comunidad	Se publica el calendario académico
2 - Autorización	Los servicios de autorización permiten conceder permisos y aprobaciones a los solicitantes.	Autorización dada a un alumno que cumple los requisitos para inscribirse a una materia

3 - Certificación	Los servicios de certificación permiten declarar y certificar diferentes estados de los integrantes de la comunidad universitaria	Un alumno solicita y se le entrega un certificado de alumno regular.
4- Control	Los servicios de control permiten ser responsables de la correcta ejecución o asegurar el cumplimiento general de las normas, por lo general mediante la inspección del comportamiento de los integrantes de la comunidad universitaria.	Se registra la asistencia de los docentes
5 - Producción	Los servicios de producción permiten gestionar los servicios de infraestructura y los de servicios de utilidad.	Se proveen de todos los insumos para el dictado de clases

2.4.2 MADUREZ DE SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO UNIVERSITARIO

De la misma forma que utilizamos el modelo propuesto por la ONU para determinar la madurez de los servicios públicos, se realizó la interpretación de los niveles para los servicios universitarios como se muestra en la Tabla 2.4-3.

Tabla 2.4-3 Niveles de madurez de servicios universitarios

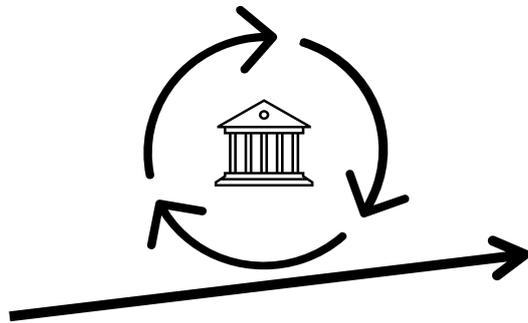
Nivel	
1) Emergente	Los sitios de la universidad proveen información de políticas universitarias, gobernanza, reglamentaciones y los tipos de servicios universitarios que se proveen. Poseen links a sus unidades académicas, administrativas y otras universidades. El público puede obtener información actualizada de la universidad y sus dependencias y puede seguir links a información archivada.
2) Mejorado	Los sitios de la universidad entregan servicios mejorados de una vía o de simples comunicaciones de dos vías en línea entre la universidad y los miembros de su comunidad, tales como descarga de formularios para servicios universitarios y aplicaciones. Los sitios tienen recursos de audio y video, y son multilingüe. Algunos servicios electrónicos limitados permiten a los miembros de la comunidad universitaria enviar pedidos para formularios no digitales o información personal.
3) Transaccional	Los sitios de la universidad involucran a los miembros de la comunidad universitaria en una comunicación de dos vías, incluyendo solicitud y recepción de información en políticas universitarias, programas académicos, regulaciones, etc. Se requiere alguna forma de autenticación electrónica de la identidad de la persona a fin de completar satisfactoriamente el intercambio. Los sitios de gobierno procesan transacciones no-financieras, por ejemplo, completar formularios de inscripción, solicitar certificados, licencias y permisos. Asimismo, manejan transacciones financieras, como transferencias de dinero por red segura.
4) Integrado	Los sitios de la universidad cambian la forma en que la universidad se comunica con los miembros de su comunidad. Son proactivos en brindar información a los miembros de la comunidad universitaria usando herramientas de la Web 2.0 u otras herramientas interactivas. Los servicios electrónicos cruzan las unidades académicas y administrativas de una manera fluida, información, datos y conocimiento son transferidos entre dependencias a través de aplicaciones integradas. Las universidades se han convertido de un enfoque “centrado-en-la institución” a uno “centrado-en-el-usuario”, donde los servicios electrónicos están dirigidos a los miembros de la comunidad universitaria a través de eventos del ciclo de vida y grupos segmentados para proveer servicios hechos a medida.

2.5 CONCLUSIONES

A lo largo del capítulo se introdujeron los conceptos de gobierno electrónico y gobernanza digital, de la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, sus formas de entrega, la clasificación de dichos servicios de acuerdo con su funcionalidad y la descripción de los niveles de madurez que pueden obtener los servicios.

Luego se describieron las características que dispone la ley de educación superior en cuanto a los requisitos que debe tener un gobierno universitario y las diferentes formas en que las universidades establecen su estructura y principales órganos de gobierno.

Por último, se unieron los conceptos de gobierno electrónico y los conceptos de gobierno universitario para definir un gobierno electrónico universitario (EGOV-U), la interpretación de servicio universitario, las estrategias en la prestación de servicios, los tipos de servicios y los niveles de madurez que pueden obtener los mismos.



CAPÍTULO 3 - ESTADO DEL ARTE

En este capítulo se presenta el estudio realizado sobre investigaciones que contribuyen al estado del arte de gobierno electrónico, gobernanza digital, y su relación con los gobiernos universitarios desde el punto de vista del uso de las tecnologías y la madurez de los servicios prestados a su comunidad.

Las primeras investigaciones sobre el estado del arte del trabajo se realizaron durante los años 2014 y 2015, dando como resultado la publicación del artículo “Quality Model for e-Government Processes at the University Level: A Literature Review” en el evento “9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV 2016)” (Pasini and Pesado, 2016). En la publicación se analiza la evolución de los conceptos de gobierno electrónico y gobernanza digital, la relación de estos conceptos con modelos de calidad y madurez y la aplicación de estos conceptos a los gobiernos universitarios. Los detalles de la publicación se describen en el primer apartado del capítulo.

Dado el tiempo transcurrido, y el importante avance del tema, se consideró oportuno realizar una actualización de la revisión de literatura al año 2020, en particular si había alguna evolución en relación

a los conceptos de gobierno electrónico universitario y de gobernanza digital universitaria. La descripción sobre la actualización de la literatura se describe en el segundo apartado del capítulo.



3.1 METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS DE LITERATURA

La evaluación del estado del arte sobre modelos de madurez en gobiernos electrónicos universitarios se inició con la búsqueda, en la base de datos científica Scopus⁴, de los términos "e-government", "electronic government", "digital government" – limitando los artículos desde el 2010 a mediados del 2015. Dentro de los artículos encontrados, un conjunto importante pertenece a diferentes disciplinas que no estaban dentro del área de interés presentada, por lo que se limitó la búsqueda al área de ciencias de la computación, que seguramente incluía los artículos relacionados con las TIC. A los artículos que resultaron seleccionados se los distribuyó por año de publicación, con el fin de ver la actividad científica durante el período analizado y, luego, se los clasificó por países para determinar el estado de Argentina y la región en el área. Especificando la búsqueda, se incorporaron los conceptos de "Quality Model" y "Assessment Model" para dirigir el análisis hacia la mejora de procesos.

El conjunto de publicaciones seleccionado fue analizado desde el punto de vista de: 1) el objetivo al que se dirige, 2) los modelos de calidad, 3) la satisfacción del ciudadano, y 4) las técnicas utilizadas.

Es importante destacar que se realizó una búsqueda específica con los términos: "e-government university", "electronic government university" y "digital government university" en el mismo período, obteniendo como resultado un solo artículo, el cual no estaba relacionado con el tema de este trabajo.

3.1.1 REVISIÓN DE LITERATURA 2010-2015

Evolución del concepto de gobierno electrónico en el período 2010-2015

El auge de las publicaciones relacionadas con el gobierno electrónico, relacionado con las Ciencias de la Computación, fue en los años 2010 y 2011, luego se puede ver una caída constante en los años siguientes. Es importante destacar que aproximadamente el 64% de las publicaciones corresponden al área de ciencias de la computación, demostrando una importante relación de los conceptos con el uso de la tecnología (ver Fig. 3.1-1). El bajo número de publicaciones en el año 2015 se justifica por el mes en que se realizó la búsqueda (julio de 2015) y la demora de actualización de la base de datos científica.

En cuanto a la distribución geográfica, China y Estados Unidos presentan una importante incidencia en el número de publicaciones. En cuanto a nuestra región, se puede ver que Brasil se encuentra trabajando en el área, con más de 100 trabajos, y muy distante se encuentran Chile, Argentina y Uruguay (ver Tabla 3.1-1).

⁴ Base de datos Scopus, <https://www.scopus.com/standard/marketing.uri#basic>, visitado 20-12-2021.



Fig. 3.1-1 Publicaciones por año 2010-2015

Tabla 3.1-1 Distribución geográfica de las publicaciones 2010-2015

País	Nº de Publicaciones	País	Nº de Publicaciones
China	747	Brasil	107
Estados Unidos	636	Chile	17
Reino Unido	325	Argentina	7
Australia	198	Uruguay	6
España	172	Bolivia	1
Grecia	158		
Italia	151		
Malaysia	148		
Alemania	145		
Países Bajos	142		

Gobierno electrónico y modelos de mejora

Dentro de las publicaciones sobre gobierno se especificó la búsqueda: primero hacia los modelos de calidad y luego hacia los modelos de mejora, refinando la búsqueda con los conceptos de “Quality Model” y “Assessment Model”.

Se obtuvieron 51 publicaciones que relacionaban el gobierno electrónico con los modelos de calidad, de las cuales solo 34 pertenecían al área de Ciencias de la Computación. Con el término “Assessment Model”, los resultados fueron aun menores: 33 publicaciones, de las cuales 20 pertenecen al área.

Tabla 3.1-2

Tabla 3.1-2 Publicaciones E-Gov y modelos de mejora 2010-2015

Términos más usuales	Numero de Publicaciones	Área de Ciencias de la Computación
Quality Model	51	34
Assessment Model	33	20

Como se mencionó en el capítulo anterior, ISO es uno de los principales referentes en los procesos de estandarización y mejora, presentando diferentes normas que permiten enfocar los conceptos de calidad y mejora desde diferentes puntos.

Se tomaron los resultados de las búsquedas realizadas y se los filtró por los principales estándares propuestos por ISO. Donde se puede destacar el bajo nivel de relación de los conceptos de gobierno electrónico y los estándares ISO. Tabla 3.1-3

Tabla 3.1-3 E-Gov y Estándares ISO

Estándar	Numero de Publicaciones	Área de Ciencias de la Computación
ISO 9001	5	2
ISO/IEC 90003	0	0
ISO/IEC 9126	7	7
ISO/IEC 14598	0	0
ISO/IEC 25000	0	0
ISO/IEC 25010	2	1
ISO/IEC 25040	0	0
ISO/IEC 12207	0	0
ISO/IEC 15504	3	2

Publicaciones

De las 20 publicaciones que dieron como resultado las búsquedas entre los términos, “Quality Model”, “Assessment Model” en el área de Ciencias de la Computación, cinco fueron descartadas por no estar relacionadas con la temática de este trabajo.

Las publicaciones se analizaron bajo cinco conceptos globales: el modelo de calidad propuesto (**Q-Model**); el concepto de satisfacción del ciudadano (**satisfaction**); la técnica evaluación (**evaluation kind**), que representa las particularidades técnicas de evaluación que se utilizaron para aplicar el modelo; el target de aplicación del modelo (**Target**), en particular si los modelos fueron desarrollados para servicios de gobierno electrónico a nivel de estructura gubernamental de un estado (municipios, provincias, países) o fueron desarrollados para gobiernos de organismos públicos de menor envergadura (agencias impositivas, universidades, etc.).

De los modelos propuestos por los diferentes autores, presentados en la Tabla 3.1-4, ocho coinciden en definir las características de evaluación basados en diferentes agrupaciones de los clásicos criterios de Mc ALL (McCall, Richards and Walters, 1977). Solo en Sivaji et al. 2014 y Ziemba et al. 2014 se menciona la utilización de estándares ISO como modelo de calidad y (Misra and Chatterjee, 2013; Liang, Lu and Kuo, 2014) otros modelos preexistentes. En (Yucel and Ozok, 2010) se presentan características ergonómicas y lingüísticas y, para su evaluación, se propone el uso de lógica difusa.

Ocho de las publicaciones hacen mención al objetivo principal de la calidad, que es obtener la **satisfacción** del ciudadano. Algunos autores describen los conceptos más relevantes para lograr el objetivo y dos de ellos plantean que la utilización de modelos de calidad no garantiza la satisfacción del ciudadano.

La mayoría de los autores han propuestos cuestionarios, encuentros o entrevistas como medios de evaluación de los modelos sugeridos.

Tabla 3.1-4 Publicaciones 2010-2015

Publicación	Q-Model / Satisfaction / Evaluation kind	Target
(Bhattacharya, Gulla and Gupta, 2012)	Transparencia, Adecuación técnica, Usabilidad, Completitud, Seguridad y privacidad, Utilidad	E-Gov India
	Los criterios mencionados no garantizan la satisfacción del ciudadano	
	Cuestionario a los usuarios	
(Loukis, Pazalos and Salagara, 2012)	Capas de servicio, Eficiencia, Eficacia, Impacto en el usuario.	No E-Gov e-learning
(Yucel and Ozok, 2010)	Ergonómicas, Lingüísticos	No E-Gov e-salud
	Evaluación mediante Lógica Difusa	
(Karkin and Janssen, 2014)	No hay un modelo uniforme de evaluación Utiliza los indicadores tradicionales	E-Gov – Turquía
(Papadomichelaki and Mentzas, 2011)	Eficiencia, Confianza, Confiabilidad, Soporte al ciudadano	E-Gov Grecia
	La satisfacción se percibe a partir de diferentes factores	
(Funilkul, Chutimaskul and Chongsuphajaisiddhi, 2011)	Disponibilidad, Objetividad, Utilidad, Integridad, Confiabilidad	E-Gov Tailandia
	La satisfacción se usa como medida de éxito	
	Cuestionario a los usuarios	
(Saha, Nath and Salehi-Sangari, 2010)	Eficiencia, Privacidad, Capacidad de respuesta, Asistencia web	E-Gov Suecia
	La satisfacción se centra en Eficiencia, Capacidad de respuesta, Asistencia web	
	Cuestionario a los usuarios	
(Misra and Chatterjee, 2013)	Modelo GAP	E-Gov India
	Incluye el concepto en el modelo	
(Alanezi, Mahmood and Basri, 2012)	Funcionalidad, Procedimientos, Apoyo	E-Gov Arabia Saudita
	La satisfacción a la relación de las categorías	
	Cuestionario a los usuarios	
(Loukis, Pazalos and Salagara, 2011)	Tecnología de aceptación TAM	No -E-Gov e-learning
(Byun and Finnie, 2011)	Método de prueba analítico para evaluar la usabilidad	E-Gov Australia
	Algoritmos de aplicación	
(Sivaji et al., 2014)	Modelo basado en la experiencia del usuario (usabilidad). Utiliza las características del Estándar la ISO 25010	E-Gov Malasia
(Liang, Lu and Kuo, 2014)	Modelo KANO, 30 atributos que afectan la satisfacción del usuario	E-Gov
	Identifica atributos para mejorar la satisfacción	
	Cuestionario a los usuarios	
(Sa, Rocha and Cota, 2014)	Revisión de bibliografía	--
	Incluye el concepto de la satisfacción	
(Ziemba, Papaj and Descours, 2014)	Utiliza el modelo definido por ISO para evaluar un conjunto de portales E-Gov	E-Gov Polonia

En cuanto al **target** se puede observar que solo tres (Yucel and Ozok, 2010; Loukis, Pazalos and Salagara, 2011, 2012) de las publicaciones utilizan el concepto de gobierno electrónico para organismos públicos de menor envergadura.

3.1.2 REVISIÓN DE LITERATURA – ACTUALIZACIÓN

Dado el importante avance del tema en los últimos años, se consideró pertinente repetir el proceso de revisión de literatura entre los años 2015 y 2020, aplicando la metodología planteada en el apartado anterior.

Evolución del concepto de gobierno electrónico en el período 2015-2020

Durante este período se puede ver que las publicaciones relacionadas a gobierno electrónico, en el área de Ciencia de la Computación, comenzaron a incrementarse en los últimos años, lo que demuestra que el concepto ha vuelto a ser de interés por los investigadores. En gran parte, este nuevo crecimiento se lo relaciona al avance de temas de investigación relacionados con las ciudades inteligentes, e Internet de las Cosas, entre otros, que toman como base la idea de la gobernanza digital (ver Fig. 3.1-2).



Fig. 3.1-2 Publicaciones por año 2015-2020

En cuanto a la distribución geográfica, en este período Estados Unidos, Indonesia y Reino Unido son la principal fuente de publicaciones. Con números muy cercanos les siguen China e India. En cuanto a nuestra región, se puede ver que Brasil continúa siendo el principal productor de publicaciones, seguido por Argentina (ver Tabla 3.1-5)

Tabla 3.1-5 Distribución geográfica de las publicaciones 2015-2020

País	Nº de Publicaciones	País	Nº de Publicaciones
Estados Unidos	264	Brasil	120
Indonesia	228	Argentina	32
Reino Unido	221	Chile	17
China	214	Uruguay	14
India	214	Bolivia	0
Rusia	197		
Malaysia	151		
Alemania	131		
Portugal	125		
España	123		

Gobierno electrónico y modelos de mejora

De la misma forma que se realizó anteriormente, se refinó la búsqueda con los conceptos de “Quality Model” y “Assessment Model”. En este caso se detectó una importante disminución en el número de publicaciones que se pueden ver en la Tabla 3.1-6

Tabla 3.1-6 Publicaciones E-Gov y modelos de mejora 2015-2020

Términos más usuales	Numero de Publicaciones	Área de Cs. de la Comp.
Quality Model	16	12
Assessment model	18	14

Reiterando la relación de los modelos de mejora, se filtró por los principales estándares ISO y en este caso, si bien el número de publicaciones es bajo, hay una mayor cobertura de los diferentes modelos propuestos por los estándares (ve Tabla 3.1-7).

Tabla 3.1-7 E-Gov y Estándares ISO 2015-2020

Estándar	Numero de Publicaciones	Área de Ciencias de la Computación
ISO 9001	1	1
ISO/IEC 90003	1	1
ISO/IEC 9126	7	6
ISO/IEC 14598	1	1
ISO/IEC 25000	1	1
ISO/IEC 25010	4	4
ISO/IEC 25040	0	0
ISO/IEC 12207	1	1
ISO/IEC 15504	1	1

Publicaciones

De las 26 publicaciones que dieron como resultado las búsquedas entre los términos “*quality model*” y “*assessment model*” en el área de Ciencias de la Computación, cuatro no estaban relacionadas con el tema de este trabajo y tres eran publicaciones propias del tema.

De las restantes se analizó si el objetivo general del artículo estaba relacionado con la tesis y el target de aplicación, además, si se trataba de una aplicación a nivel gobierno o de un sector en particular.

Tres publicaciones son revisiones de literatura, cinco son modelos de mejora orientadas al desarrollo de software, principalmente pórteles web, solo tres mencionan estructuras de gobiernos contextualizadas y el resto son diferentes modelos de mejoras a gobiernos electrónicos a nivel estados.

Los modelos propuestos por los diferentes autores se presentan en la Tabla 3.1-8.

Tabla 3.1-8 Publicaciones 2015-2021

Publicación	Descripción	Target
(Margariti et al., 2020)	Revisión de literatura y propuesta de modelo de mejora	E-Gov
(Prakash and Gunalan, 2020)	Modelo de mejora empírico aplicado en los Estados de la India.	E-Gov
(Pieterston and Weng, 2020)	Presenta un modelo para analizar las salidas de una evaluación de calidad.	Se presenta para aplicar en E-Gov
(Papastylianou et al., 2020)	Modelo de capacitación a empleados de la administración pública	E-Gov; Educación
(Fath-Allah et al., 2018b)(Fath-Allah et al., 2018a)	Buenas prácticas y propuesta de evaluación de portales de gobierno basada en la ISO/IEC 25010	E-Gov – Calidad de Software (Portales)
(Srimuang, Cooharajanone, Tanlamai and Chandrachai, 2018; Srimuang, Cooharajanone, Tanlamai, Chandrachai, et al., 2018)	Modelo de evaluación para datos de gobierno abiertos	No E-Gov – Tailandia

(Imamverdiyev, 2017)	Modelos de seguridad de servicios desde el nivel de aplicaciones hasta el nivel de red	No-E-Gov Seguridad
(Audytra, Hendradjaya and Sunindy, 2017)	Modelo de mejora sobre la adquisición de requisitos en desarrollos gubernamentales aplicado en Indonesia	E-Gov – Desarrollo Software Indonesia
(Supriyanto and Mustofa, 2017)	Propuesta de un modelo de madurez para gobierno electrónico	E-Gov
(Andrian, Hendradjaya and Sunindy, 2016)	Modelo de mejora para el desarrollo de software orientado a G2B	E-Gov
(Sandoval-Almazán, 2016)	Uso de portales jurídicos en Latinoamérica	No E-Gov Portales jurídicos
(Kamau, Njihia and Wausi, 2016)	Evaluación de la experiencia de usuarios en sitios web de administración de tasas en Kenia	No E-Gov - Tasas
(Sá, Rocha and Cota, 2015; Sá et al., 2016; Sá, Rocha and Pérez-Cota, 2016)	Modelo de calidad para servicios de gobierno electrónico locales basada en las prioridades definidas por la ciudadanía	E-Gov
(Sandoval-Almazán and Gil-García, 2016)	Modelo de evaluación de gobierno abierto	E-Gov – Gobierno Abierto
(Hendradjaya and Praptini, 2015)	Modelo de calidad para la evaluación de sitios web de gobierno electrónico	E-Gov – Calidad de Software (Portales)
(Albalushi and Ali, 2015; Balushi and Ali, 2016)	Revisión de literatura sobre marcos y modelos de calidad en el área de gobierno electrónico	E-Gov
(Gatautis and Vitkauskaitė, 2015)	Modelo de evaluación de la calidad del servicio electrónico público considerando tres perspectivas: calidad del medio ambiente, calidad de la entrega y calidad de los resultados.	E-GOV
(Fan and Yang, 2015)	Modelo de integración de servicios online y offline	E-Gov – Desarrollo Software

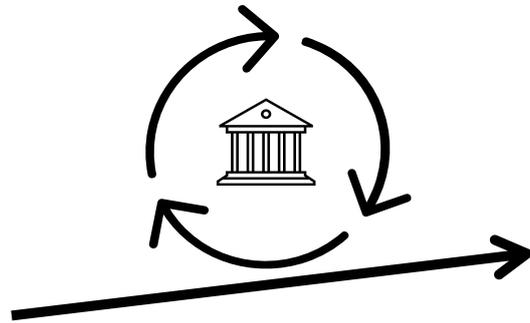
3.2 CONCLUSIONES

Se realizó una revisión de literatura, utilizando la base de datos Scopus, de los conceptos relacionados a gobierno electrónico, en dos periodos:

En el periodo 2010-2015, se percibe que las publicaciones del área han logrado su auge en los años 2010-2011 y luego viene presentando un descenso. Además, se pudo apreciar que los principales países que publican en el área son China y Estados Unidos. Dentro de la región el principal país ha sido Brasil. Con respecto a los modelos de mejora, se destaca que la mayoría de las propuestas están ligadas a los atributos de Mc Call, solo dos han utilizado los estándares internacionales planteado por ISO. El principal target de aplicación de los modelos han sido entidades gubernamentales con relación directa con el estado y hay una incipiente aplicación de estos modelos en organismos de menor envergadura. El concepto de satisfacción del ciudadano se encuentra presente en la mitad de las publicaciones, y el método más utilizado para realizar las evaluaciones ha sido el cuestionario. Además, se encontró escasa información de gobierno electrónico en ámbito universitario y presenta un importante desafío la realización de un estudio diagnóstico sobre la calidad de los servicios que brindan estos gobiernos.

En el periodo 2015-2020, se evidencia un nuevo crecimiento de publicaciones en el área, principalmente a fines del año 2020. Con respecto a la distribución geográfica, se tiene a Estados Unidos e Indonesia en los primeros lugares, en la región continúa encabezando la lista Brasil, seguida por Argentina, el avance del área en nuestro país, permitió que el país ascienda al segundo lugar en cinco años. Al igual

que en el periodo anterior el mayor número de publicaciones se relaciona con entidades gubernamentales y se observa escasas publicaciones en otros contextos de gobierno. Las publicaciones que vinculan al gobierno universitario con el gobierno electrónico solo fueron las relacionadas con la investigación de este trabajo de tesis.



CAPÍTULO 4 - MODELO DE EVALUACIÓN DE EGOV-U

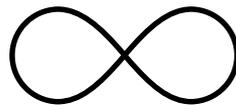
En este capítulo se define el objetivo principal de esta tesis: un modelo de evaluación que permita clasificar en niveles de madurez a los servicios prestados por las unidades académicas y, en consecuencia, permita definir un escalafón de unidades académicas en la prestación de servicios, con el fin de ofrecer recomendaciones que les permitan mejorar la prestación de los servicios a su comunidad.

La primera versión del modelo fue publicada en el trabajo “Methodology for Assessing the Maturity Level of University Services”, y fue seleccionada para publicar en una edición especial de revista - “Computer Science & Technology Series XXII Argentine Congress of Computer Science. Selected papers” en el año 2017 (Pasini, A Estevez, E Pesado, P Boracchia, 2017). Luego se continuó evolucionando la propuesta hasta llegar al modelo descrito en este capítulo.

En el primer apartado se describirá el concepto de unidades académicas, el conjunto de receptores y los servicios que formarán parte del modelo. Los servicios serán clasificados por receptor, función y tipo de comunicación, identificando la combinación óptima para que cada servicio pueda alcanzar el máximo nivel de madurez. La madurez estará dada por la adaptación de modelo de madurez de gobierno electrónico presentada en el apartado 2.4.2, el tipo de servicio y el tipo de comunicación utilizada. Además, en base a los mismos criterios, se le otorgará una calificación al servicio que permitirá realizar una evaluación cuantitativa de los mismos.

En el segundo apartado se define una escala formada por cinco niveles, que representan la evolución de la unidad académica en la prestación de servicios. Dicho nivel se obtendrá en función de los valores cuantitativos obtenidos por cada uno de los servicios prestados.

En el último apartado del capítulo se describen los pasos a seguir para una extensión del modelo que permita asegurar el proceso de mejora continua, más allá de los servicios utilizados en el mismo.



4.1 SERVICIOS DE EGOV-U

4.1.1 UNIDADES ACADÉMICAS

Como se describió en el Capítulo 2, cada universidad posee la capacidad de definir su estructura, estableciendo los alcances de la prestación de los servicios universitarios. Para evitar confusiones entre los términos Universidad, Facultad, Departamento, Escuela, etc. Se define el término de Unidad Académica.

Unidad Académica – Definición

En el marco de los servicios universitarios, se considera Unidad Académica (UA) a aquella dependencia universitaria (universidad, facultad, escuela, departamento, etc.) que tenga autonomía para regular las políticas de los servicios que ofrece.

4.1.2 SERVICIOS DE LAS UNIDADES ACADÉMICAS

Dentro del amplio conjunto de servicios mencionados en 2.3.2 para el modelo de evaluación, se seleccionó un pequeño subconjunto de servicios que deben ser considerados básicos e indispensables para cumplir con el fin de la UA.

Para los alumnos, la UA debe:

- Reconocerlo como alumno de la UA (*Certificado de alumno regular*).
- Brindarle la información necesaria para asistir a clase y estudiar (*Información del calendario académico, Información de horarios y aulas del dictado de curso y Catálogo de biblioteca*).
- Validar las condiciones académicas para que asista al curso, rinda los exámenes y se registre su correspondiente calificación (*Inscripción a cursadas, Inscripción a finales e información de historia académica*).
- Proporcionar lo necesario para ejercer su derecho al voto de sus representantes (*Información sobre las elecciones de claustro y Votación a representantes*).

Para los docentes, la UA debe:

- Proporcionar al docente la información acerca de las condiciones académicas del alumno para asistir al curso (*Gestión de alumnos inscriptos a cursadas, Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales*).
- Proporcionar un lugar para el dictado del curso (*Gestión de aulas para cursos regulares, Gestión de aulas para uso eventual*).
- Proporcionar garantías laborales (*Información de concursos docentes, Gestión de concursos docentes, Gestión de licencias docentes*).
- Proporcionar herramientas para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones (*Registro de asistencia al aula*).
- Proporcionar lo necesario para ejercer su derecho al voto de sus representantes (*Votación a representantes*).

Para los graduados, la UA debe:

- Brindarle la información necesaria para asistir a cursos (Información sobre cursos de postgrado).
- Validar las condiciones académicas para que asista a cursos de postgrado y se registre su correspondiente calificación (*Inscripciones a cursos de postgrado, Certificado de curso de postgrado*).
- Proporcionar lo necesario para ejercer su derecho al voto de sus representantes (*Votación a representantes*).

Para los no docentes, la UA debe:

- Proporcionar garantías laborales (*Información de concursos no docentes, Gestión de concursos no docentes, Gestión de licencias no docentes*).
- Proporcionar herramientas para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones (*Registro de asistencia*).
- Proporcionar lo necesario para ejercer su derecho al voto de sus representantes (*Votación a representantes*).

Es común que las UA presten los mismos servicios con diferentes nombres, por ejemplo “Inscripción a cursadas”, Inscripción a asignatura”, “Inscripción a curso regular”. Los tres términos hacen referencia al proceso de inscripción de un alumno a un curso regular dentro del período lectivo.

Para lograr una uniformidad en los nombres de los servicios, y evitar diferencias en la interpretación, en la Tabla 4.1-1 se muestra una descripción general sobre los servicios que prestan las UA.

Tabla 4.1-1 Descripción de los servicios universitarios

Servicio	Descripción general del servicio
Información del calendario académico	La UA pone a disposición de los alumnos y docentes el calendario académico para el ciclo lectivo.
Inscripción a cursadas	La UA recibe las solicitudes de los alumnos a inscribirse a una asignatura, se analiza si el alumno cumple las condiciones para lo solicitado y se le acepta o rechaza la inscripción. La UA le informa el resultado de la solicitud.
Inscripción a finales	La UA recibe las solicitudes de los alumnos a inscribirse a una mesa de final, se analiza si el alumno cumple las condiciones para lo solicitado y se le acepta o rechaza la inscripción. La UA le informa el resultado de la solicitud.
Información de historia académica	La UA informa a los alumnos su historia académica, la información se brinda de forma simple o certificada, en ese caso se requiere una solicitud explícita por parte del alumno y la firma de una autoridad responsable sobre la historia académica.
Certificado de alumno regular	La UA emitirá, a pedido del alumno, un certificado de alumno regular. Se recibe la solicitud, se evalúan las condiciones y en caso que reúna las mismas, se genera el certificado con la firma de la autoridad correspondiente.
Información de horarios y aulas del dictado de materias	La UA informa los horarios y las aulas en las que se dictan las asignaturas.
Catálogo de biblioteca	La UA pone el catálogo de la biblioteca a disposición de los alumnos.
Votación a representantes de alumnos	La UA facilita a los alumnos la elección de sus representantes, para lo cual debe informar los períodos de elección y las listas candidatas con la antelación correspondiente, realizar la elección según las reglamentaciones vigentes e informar el resultado de la misma.
Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Al inicio del curso, la UA provee al docente los alumnos inscriptos al curso. Al finalizar el curso, el docente informa la aprobación/desaprobación y nota de los alumnos inscriptos.
Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	La UA provee al docente los alumnos que se han inscripto a la mesa de final, el docente informa la nota de los alumnos inscriptos a la mesa de final.
Gestión de aulas para cursos regulares	La UA recibe las solicitudes de aulas y horarios de los docentes para el dictado de las asignaturas curriculares. Se analiza la disponibilidad de las aulas y de los posibles horarios,

	en función del número de alumnos y del año de la asignatura y se coordina con el docente y se registra la reserva para el período lectivo.
Información de concursos docentes	La UA debe informar sobre la apertura del concurso, cargos a concursar, jurado designado y plazos de inscripción, según lo establecido por las ordenanzas de la UA.
Gestión de concursos docentes	La UA debe concursar los cargos de los docentes según las reglamentaciones vigentes. Para lo cual debe informar sobre la apertura del concurso, cargos a concursar, jurado designado y plazos de inscripción. Los docentes interesados deben inscribirse, presentando la documentación solicitada y, en caso de ser convocado por el jurado, presentarse a la clase de oposición. Finalizado el concurso se publica el orden de mérito correspondiente. Los concursos se realizan según lo establecido por las ordenanzas de la UA.
Registro de asistencia al aula	La UA debe registrar la asistencia de los docentes al aula para el dictado de clases.
Gestión de licencias docentes	La UA recibirá los pedidos de licencia de los docentes y procederá según las reglamentaciones correspondientes.
Votación a representantes de los docentes	La UA facilita a los docentes la elección de sus representantes, para lo cual debe informar los períodos de elección y las listas candidatas con la antelación correspondiente, realizar la elección según las reglamentaciones vigentes e informar el resultado de la misma.
Información sobre cursos de postgrado	La UA pone a disposición de los interesados la oferta académica de cursos de postgrado.
Inscripciones a cursos de postgrado	La UA recibe las solicitudes de los interesados a un curso de posgrado, se analiza si cumple las condiciones para lo solicitado y se le acepta o rechaza la inscripción. La UA le informa el resultado de la solicitud.
Certificado de curso de postgrado	La UA entrega los certificados de asistencia/aprobación a los alumnos que han realizado un curso de postgrado.
Votación a representantes de los graduados	La UA facilita a los graduados la elección de sus representantes, para lo cual debe informar los períodos de elección y las listas candidatas con la antelación correspondiente, realizar la elección según las reglamentaciones vigentes e informar el resultado de la misma.
Información de concursos no docentes	La UA debe informar sobre la apertura del concurso, cargos a concursar, jurado designado y plazos de inscripción, según lo establecido por las ordenanzas de la UA.
Gestión de concursos no docentes	La UA debe concursar los cargos de los no docentes según las reglamentaciones vigentes. Para lo cual debe informar sobre la apertura del concurso, cargos a concursar, jurado designado y plazos de inscripción. Los interesados deben inscribirse, presentando la documentación solicitada y en la fecha indicada deberán presentarse a rendir el examen, en función del cual serán llamados a una entrevista personal. Finalizado el concurso, se publicará el orden de mérito correspondiente. Los concursos se realizan según lo establecido por las ordenanzas de la UA.
Registro de asistencia	La UA debe registrar la asistencia de los no docentes al establecimiento.
Votación a representantes	La UA debe permitir a los no docentes la elección de sus representantes, para lo cual debe informar los períodos de elección y las listas candidatas con la antelación correspondiente, realizar la elección según las reglamentaciones vigentes e informar el resultado de la misma.

4.1.3 RECEPTORES

La selección de los receptores se basa en los actores principales mencionados en el Art. 53 de la Ley de Educación Superior. Los órganos colegiados de las universidades serán definidos en su estatuto, pero deben asegurar representación de:

Docentes: “Que el claustro docente tenga la mayor representación relativa, que no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50 %) de la totalidad de sus miembros”

Alumnos: “Que los representantes de los estudiantes sean alumnos regulares y tengan aprobado por lo menos el treinta por ciento (30 %) del total de asignaturas de la carrera que cursan”

No Docentes: “Que el personal no docente tenga representación en dichos cuerpos con el alcance que determine cada institución”

Graduados: “Que los graduados, en caso de ser incorporados a los cuerpos colegiados, puedan elegir y ser elegidos si no tienen relación de dependencia con la institución universitaria”

Si bien existen universidades que incorporan otros actores a su órgano colegiado de gobierno, para unificar el modelo solo analizaremos servicios vinculados con estos cuatro receptores.

En la Tabla 4.1-2 se agrupan los servicios presentados anteriormente según su receptor.

Tabla 4.1-2 Servicios por receptor

	Servicios a Alumnos
1.1	Información del calendario académico
1.2	Inscripción a cursadas
1.3	Inscripción a finales
1.4	Información de historia académica
1.5	Certificado de alumno regular
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias
1.7	Catálogo de biblioteca
1.8	Votación a representantes
	Servicios a Docentes
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares
2.4	Información de concursos docentes
2.5	Gestión de concursos docentes
2.6	Registro de asistencia al aula
2.7	Gestión de licencias docentes
2.8	Votación a representantes
	Servicios a Graduados
3.1	Información sobre cursos de postgrado
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado
3.3	Certificado de curso de postgrado
3.4	Votación a representantes
	Servicios a No Docentes
4.1	Información de concursos no docentes
4.2	Gestión de concursos no docentes
4.3	Registro de asistencia
4.4	Votación a representantes

4.1.4 TIPOS DE SERVICIOS

Avanzando en la construcción del modelo, se tomarán los servicios seleccionados y se los clasificarán de acuerdo con su funcionalidad, en base a lo presentado en el apartado “Clasificación de los servicios universitarios”. La clasificación mencionada posee cinco tipos de servicios: 1 – Informativa, 2 – Autorización, 3 – Certificación, 4- Control, y 5 – Producción.

Clasificados los servicios se tienen 10 servicios informativos, 10 servicios de autorización, dos de certificación y dos de control. Ningún servicio de producción.

En la Tabla 4.1-3 se muestran los servicios universitarios con el tipo de servicios, acorde a la funcionalidad que prestan.

Tabla 4.1-3 Clasificación de los servicios universitarios por tipo de servicio

	Servicios a Alumnos	Tipo Servicio
1.1	Información del calendario académico	Informacional
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización
1.3	Inscripción a finales	Autorización
1.4	Información de historia académica	Autorización
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional
1.8	Votación a representantes	Informacional
	Servicios a Docentes	
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización
2.4	Información de concursos docentes	Informacional
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización
2.6	Registro de asistencia al aula	Control
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización
2.8	Votación a representantes	Informacional
	Servicios a Graduados	
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación
3.4	Votación a representantes	Informacionales
	Servicios a No Docentes	
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización
4.3	Registro de asistencia	Control
4.4	Votación a representantes	Informacional

4.1.5 CANALES DE COMUNICACIÓN

Existen diferentes canales de comunicación por los que se pueden prestar los servicios. El canal de comunicación originario a todos los servicios es el *Presencial* o *Mostrador*, donde el interesado se dirige a la oficina a fin de realizar la gestión personalmente, pero este canal no involucra el uso de TIC por lo que queda fuera de los niveles de madurez. Incorporando el uso de las TIC aparecen un gran número de posibles canales de comunicación que van desde un simple sitio web o redes sociales hasta complejos sistemas interactivos. En la Tabla 4.1-4 se puede ver una descripción de los canales que se utilizan actualmente para la prestación de servicios. Cuando se menciona “sin registro de los receptores” indica que el usuario receptor no debe registrarse o identificarse para recibir el servicio.

Tabla 4.1-4 Canales de comunicación

Canal	Descripción
Mostrador	Permite brindar información a los receptores de forma presencial.
Sitio Web	Permite brindar información masiva sin registro de los receptores.
Web App	Permite brindar información y realizar operaciones de forma automática y manual.
Mail	Permite brindar información sin registro de los receptores, permite recibir consultas de operaciones que se resolverán de forma manual.
SMS	Permite brindar información sin registro de los receptores, permite recibir consultas de operaciones que se resolverán de forma manual.
WhatsApp	Permite brindar información sin registro de los receptores, permite recibir consultas de operaciones que se resolverán de forma manual. Se considera solo el servicio comunicacional.
APP	Permite brindar información con registro de los receptores, se lo puede programar para generar operaciones de forma automática y manual, desarrollada naturalmente para dispositivos móviles.

Redes Sociales (Facebook / Twitter/IG)	Permite brindar información masiva con registro de los receptores permite recibir consultas de operaciones que se resolverán de forma manual.
---	---

Clasificación de los canales

De acuerdo con el modo en el que los canales mantienen la comunicación, se los puede clasificar en sincrónicos y asincrónicos.

Los canales **sincrónicos** permiten obtener una respuesta de forma inmediata, los mensajes que se envían por el canal son transitorios, es decir, no se almacena el mensaje en sí, sino el resultado de la operación⁵. Los canales sincrónicos permiten realizar transacciones completas en línea. En los canales **asincrónicos**, los mensajes que se envían no son atendidos por el receptor de forma inmediata, sino que son almacenados y, luego de ser procesados, se envía una respuesta. En este caso los mensajes se consideran permanentes. Estos canales son principalmente informacionales, pudiendo realizar transacciones de forma manual y comunicar el resultado de las mismas.

El impacto del modo de comunicación impactará de forma directa al nivel de prestación del servicio. En la Tabla 4.1-5 se describen los canales con los modos de comunicación que utilizan frecuentemente.

Tabla 4.1-5 Tipos de comunicación que utilizan los canales

Canal	Comunicación	Mensajes	Descripción
Sitio Web	Asincrónico	Permanentes	La información se publica en el sitio web y es leída por muchos receptores en diferentes instancias.
Web-App	Sincrónico	Transitorio	El usuario realiza una operación, durante la misma se envían diferentes tipos de mensajes y se registra el resultado de la operación.
Mail	Asincrónico	Permanentes	Los mensajes se envían y quedan a la espera de que el receptor los procese. Todos los mensajes que pasan por el canal son registrados.
SMS	Asincrónico	Permanentes	Los mensajes se envían y quedan a la espera de que el receptor los procese. Todos los mensajes que pasan por el canal son registrados.
WhatsApp	Asincrónico	Permanentes	Los mensajes se envían y quedan a la espera de que el receptor los procese. Todos los mensajes que pasan por el canal son registrados.
APP	Sincrónico	Transitorio	El usuario realiza una operación, durante la misma se envían diferentes tipos de mensajes y se registra el resultado de esta.
Redes Sociales (Facebook / Twitter/IG)	Asincrónico	Permanentes	La información se publica y es leída por muchos receptores en diferentes instancias. En el caso de los mensajes, se envían y quedan a la espera de que el receptor los procese. Todos los mensajes que pasan por el canal son registrados.

4.1.6 NIVEL DE MADUREZ SEGÚN LOS TIPOS DE SERVICIO Y COMUNICACIÓN

El nivel de madurez que puede alcanzar un servicio se va a ver limitado, principalmente, por el tipo de comunicación que utilice el canal que lo presta y el tipo de servicio que se esté brindando. Por ejemplo, para un servicio *informativo* bastará con un canal asincrónico, mientras que para un servicio de tipo *autorización* o *certificación* será más eficaz la utilización de canales sincrónicos.

⁵ Cabe aclarar que eventualmente alguna implementación de canales sincrónicos podría almacenar los mensajes, pero esta no es la característica que se desea resaltar a los efectos de este estudio.

Para determinar la madurez más eficaz de un servicio, se analizará el tipo de servicio y el modo de comunicación que utiliza el canal por el cual se brinda. En función de dichos parámetros, se determinará el nivel máximo de madurez que podrá alcanzar dicho servicio.

En la Tabla 4.1-6 se presenta la relación entre tipo de servicio, tipo de canal de comunicación y nivel de madurez. En los de tipo “Informativo”, el nivel máximo a alcanzar será el Emergente, sin importar el tipo de canal, ya que no hay interacción con los receptores. Para los de tipo “Control”, solo aplicaría un canal sincrónico y, mínimamente, requiere de un nivel transaccional que permita registrar el evento a ser controlado. En cuanto a los de “Autorización” y los de “Certificación”, si solo hay información del servicio serán emergentes, si permite iniciar el trámite y recibir una respuesta, dependerá de si se utiliza un canal sincrónico o asincrónico. En el caso de los sincrónicos, el nivel máximo será transaccional (cuando el trámite involucre solo agencias de la misma UA) y también podrán ser integrados (cuando se relacione con agencias externas a la UA). Los asincrónicos tendrán como nivel máximo el transaccional (en los casos que se pueda iniciar el trámite y luego recibir una respuesta de forma online), y también podrán ser emergentes (cuando solo se puede iniciar el trámite de forma online y finalizarlo personalmente en la UA).

En consecuencia, si conocemos los servicios y el medio de comunicación que se utiliza para brindarlo, podemos llegar a una evaluación de los niveles de madurez con los que se prestan los mismos.

Tabla 4.1-6 Niveles de madurez según tipos de servicio y modo de comunicación

		Emergente	Mejorado	Transaccional	Integrado
Informativo	Sincrónico	Provee información necesaria para el servicio	N/A	N/A	N/A
	Asincrónico	Provee información necesaria para el servicio, a demanda	N/A	N/A	N/A
Certificación	Sincrónico	Provee información necesaria para el servicio	Provee información Solicita el certificado Recibe constancia del certificado de forma inmediata	Provee información Solicita el certificado Entrega el certificado de forma inmediata	Solo en los casos que el certificado requiera de más de una UA para su emisión Provee información Solicita el certificado Entrega el certificado de forma inmediata con la aprobación de todas las UA intervinientes
	Asincrónico	Provee información necesaria para el servicio	Provee información Solicita el certificado Recibe constancia de solicitud del certificado a posteriori Se informa que el certificado está disponible para ser retirado	Provee información Solicita el certificado Entrega el certificado de forma digital a posteriori	N/A

Control	Sincrónico	Provee información necesaria para el servicio	NA	Provee información Registra el evento a ser controlado de forma inmediata	Solo en los casos que el control requiera de más de una UA para su emisión Provee información Registra el evento a ser controlado de forma inmediata con la aprobación de todas las UA intervinientes
	Asincrónico	Provee información necesaria para el servicio	N/A	N/A	N/A
Autorización	Sincrónico	Provee información necesaria para el servicio	Provee información Solicita la autorización Recibe constancia del tramite	Provee información Solicita la autorización y recibe una respuesta de forma inmediata	Solo en los casos que la autorización requiera de más de una UA para su emisión Provee información Solicita la autorización y recibe una respuesta de forma inmediata con la aprobación de todas las UA intervinientes
	Asincrónico	Provee información necesaria para el servicio	Provee información Solicita la autorización Recibe constancia del trámite a posteriori Informa que puede retirar el resultado de la autorización	Provee información Solicita la autorización Recibe a posteriori una respuesta	N/A

4.1.7 NIVEL DE MADUREZ DE LOS SERVICIOS DE EGOV-U

Para continuar con el modelo, se tomaron los servicios universitarios seleccionados y clasificados por tipo, se le asignó un conjunto de canales por los que pueden ser brindados y, en función de lo determinado en el punto anterior, se les asignó el máximo nivel de madurez que puede alcanzar cada uno de los servicios. La Tabla 4.1-7 muestra los 24 servicios del modelo, agrupados por tipo de servicio y nivel que podrían obtener según el canal de comunicación utilizado.

Tabla 4.1-7 Madurez de los servicios de EGOV-U

Tipo Servicio	Servicio	Sincrónicos Web-App /APP – Móvil	Asincrónicos Sitio Web – Mail – SMS – Wp – Fb – Tw
Informacional	1.1	Información del calendario académico	Emergente
	1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	
	1.7	Catálogo de biblioteca	
	1.8	Votación a representantes	
	2.4	Información de concursos docentes	
	2.8	Votación a representantes	
	3.1	Información sobre cursos de postgrado	
	3.4	Votación a representantes	
	4.1	Información de concursos no docentes	
	4.4	Votación a representantes	

Certificaciones	1.5	Certificado de alumno regular	Transaccional / Integrado	Mejorado
	3.3	Certificado de curso de postgrado		
Autorización	1.2	Inscripción a cursadas	Transaccional / Integrado	Mejorado
	1.3	Inscripción a finales		
	1.4	Información de historia académica		
	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas		
	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales		
	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares		
	2.5	Gestión de concursos docentes		
	2.7	Gestión de licencias docentes		
	3.2	Inscripciones a cursos de postgrado		
Control	4.2	Gestión de concursos no docentes	Transaccional / Integrado	N/A
	2.6	Registro de asistencia al aula		
	4.3	Registro de asistencia		

4.1.8 CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS EGOV-U

El siguiente punto en la construcción del modelo es determinar una escala cuantitativa de los servicios. Para esto, se les asignó una valuación numérica en función de los mismos criterios de tipo de servicio y modo de comunicación descriptos anteriormente.

El tipo de servicio *Informacional* representa el nivel más básico de la comunicación: la información va en un solo sentido, independientemente de que se utilice una comunicación sincrónica o asincrónica. A estos servicios se les asignó un valor de dos puntos.

Los tipos de servicio *Autorización* y *Certificación* implican mínimamente una comunicación de dos vías: una de solicitud y otra de respuesta. Si a cada una de estas comunicaciones le asignamos dos puntos (lo mismo que una comunicación informacional) obtendríamos, en el caso de una comunicación asincrónica, un total de cuatro puntos. Si la comunicación fuese realizada de forma sincrónica se le asignaría un punto adicional.

El tipo de servicio *Control* se refiere al control de la ejecución de los servicios, por lo que tenemos, como mínimo, dos comunicaciones para la prestación del servicio y dos para el control de la realización de este, dándonos un total de ocho puntos para este tipo de servicios.

En la Tabla 4.1-8 se presenta la calificación según el tipo de servicio y el modo de comunicación del canal utilizado.

Tabla 4.1-8 Calificación de los servicios por tipo y modo de comunicación

Tipo Servicio	Sincrónico	Asincrónico
Informacional	2	2
Certificaciones	5	4
Autorización	5	4
Control	8	-

4.1.9 CALIFICACIONES DE LOS NIVELES DE MADUREZ EN EGOV-U

Partiendo de la calificación asignada a la relación tipo de servicio – canal de comunicación, podemos inferir una calificación a los niveles de madurez.

El nivel Emergente, según su descripción, aplica principalmente a los servicios *Informacionales*, independientemente del tipo de comunicación. Le corresponde, entonces, dos puntos.

El nivel Mejorado, según la descripción del nivel, requiere que existan mínimamente dos interacciones de forma independiente, quedando directamente relacionado con los servicios de *Autorización* y los servicios de *Certificación* de forma asincrónica. Le corresponde un valor de cuatro puntos.

El nivel Transaccional requiere que las operaciones sean realizadas en una única operación de forma sincrónica, quedando entonces relacionado con los servicios de *Autorización*, *Certificación* y *Control*. Le corresponde un valor de cinco puntos (en el caso de *Autorización* y *Certificación*) y de ocho puntos (para los servicios de control).

En el nivel de INTEGRACION, según su definición, se requiere de la máxima capacidad de interacciones entre sistemas. Se le asigna el valor de ocho puntos, por ser el más alto de la escala.

En la Tabla 4.1-9 la se presenta la calificación según el tipo de servicio según el nivel de madurez obtenido.

Tabla 4.1-9 Calificación de los tipos de servicio según el nivel de madurez

Tipo Servicio	Emergente	Mejorado	Transaccional	Integrado
Informacional	2	-	-	-
Certificaciones	-	4	5	8
Autorización	-	4	5	8
Control	-	-	8	8

4.2 ESCALA DE CLASIFICACIÓN DE LAS UA

Uno de los sistemas que es utilizado frecuentemente, por los estándares de calidad, para establecer niveles de aceptación de diferentes tipos de productos y servicios consta de establecer dos grupos primarios: uno satisfactorio y otro insatisfactorio.

Los insatisfactorios van desde el valor cero (0), al que es considerado el peor caso. En el caso de los satisfactorios, se establece como base el peor caso y como límite superior el nivel planeado, dejando un pequeño margen para los casos que pudieran exceder dicho límite. Dentro de los satisfactorios se permiten diferentes grados de aceptación, tales como mínimamente aceptable, aceptable o rango objetivo y excede los objetivos. A modo de ejemplo se presenta la Fig. 4.2-1, extraída del estándar IRAM ISO/IEC 14598 “Evaluación del producto de software” (IRAM;ISO, 2006a) que se aplica a las métricas de calidad de producto, donde se representa la escala mencionada. Ningún estándar asigna valores cuantitativos para determinar los límites entre estos niveles, se espera que el usuario del estándar ajuste estos parámetros en función del propósito y los riesgos de la evaluación que se está realizando.



Fig. 4.2-1 Niveles de aceptación. Adaptada del estándar IRAM ISO/IEC 14598

En EGOV-U se propone la siguiente escala, basada en los valores numéricos que se pueden obtener en función de los tipos de servicios analizados en el modelo. La misma constará de cinco niveles:

1. Inaceptable: el valor obtenido es menor que el valor numérico obtenido del cumplimiento de todos los servicios informacionales;
2. Mínimamente aceptable: el valor obtenido es mayor que el valor numérico obtenido del cumplimiento de todos los servicios informacionales y menor que la suma del valor numérico obtenido del cumplimiento de todos los servicios informacionales y el valor numérico de haber cumplido con todos los servicios de autorización;
3. Aceptable: el valor obtenido es mayor que el nivel anterior y menor que la suma del máximo del nivel anterior y el valor numérico de haber cumplido con todos los servicios de certificación;
4. Rango objetivo: el valor obtenido es mayor al nivel anterior y menor a la suma del nivel anterior y el valor numérico de haber cumplido con todos los servicios de control;
5. Excede los objetivos: los valores superiores al nivel anterior.

La Tabla 4.2-1 representa la escala de clasificación de UA adoptada en el modelo EGOV-U

Tabla 4.2-1 Escala de clasificación de UA

Valor numérico	Escala	
Mayor a 96	Excede los objetivos	Satisfactorio
De 80 a 96	Rango objetivo	
De 70 a 79	Aceptable	
De 20 a 69	Mínimamente aceptable	Insatisfactorio
De 2 a 19	Inaceptable	

4.3 PROCESOS DE MEJORA CONTINUA - EXTENSIONES AL MODELO

Los procesos de mejora no deben presentar un techo, los sistemas siempre deben estar preparados para ir creciendo en función de las necesidades de las organizaciones.

El modelo presentado abarca un conjunto de 24 servicios orientados a los diferentes tipos de receptores. A lo largo de la evolución de la organización, cada vez más servicios de los propuestos van

a ir alcanzando su nivel máximo. Para poder permanecer en el ciclo de la mejora continua será necesario incorporar al modelo los servicios que la UA considere necesarios mejorar.

A lo largo del capítulo se describieron las características que ubican a cada servicio en un determinado nivel de madurez y todos los criterios que son tenidos en cuenta para determinar el nivel en la escala de clasificaciones. Es por esto que el modelo evolucionará de forma sencilla para los nuevos servicios que las UA deseen agregar, con el fin de garantizar el crecimiento constate y la permanencia en el proceso de mejora continua.

Para incorporar un nuevo servicio al modelo se deben seguir los siguientes pasos:

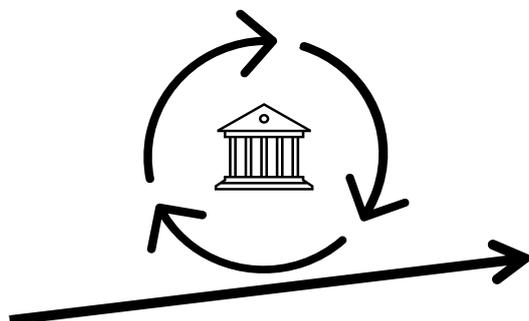
- 1- Describir el servicio
- 2- Determinar el tipo de servicio
- 3- Determinar los receptores
- 4- Seleccionar los canales por los que se proveerá el servicio (ver Tabla 4.1-4)
- 5- Determinar el tipo de comunicación predefinido para cada canal (ver Tabla 4.1-5)
- 6- Definir el nivel de madurez esperado en el modelo (ver Tabla 4.1-6)
- 7- Establecer la calificación del servicio (ver Tabla 4.1-8)
- 8- Establecer la calificación del servicio según el nivel de madurez (ver Tabla 4.1-9)
- 9- Determinar los límites de la escala de clasificación (ver Tabla 4.2-1)
- 10- Evaluar todos los servicios de la UA para determinar la clasificación de la UA

4.4 CONCLUSIONES

A lo largo del capítulo se describió el modelo de evaluación EGOV-U que permite determinar el nivel de madurez de los servicios prestados por las unidades académicas.

Se seleccionó un conjunto de 24 servicios que involucran a los principales actores de las unidades académicas. De acuerdo con los canales de comunicación utilizados y con los tipos de servicios, el modelo establece un nivel de madurez para cada servicio.

Se definieron, además, calificaciones cuantitativas basadas en los tipos de servicios y los canales de comunicación utilizados. Se estableció una escala de valores que luego se extrapoló a una escala para los niveles de madurez de los servicios, obteniendo un valor cuantitativo en la prestación de los mismos y, en consecuencia, una clasificación de la UA.



CAPÍTULO 5 - VALIDACIÓN DEL MODELO

En este capítulo se describe el proceso que fue utilizado para la validación del modelo EGOV-U. En primer lugar, se seleccionaron 20 UA (de las cuales participaron 18) pertenecientes a 15 universidades diferentes y de diferentes disciplinas. En su mayoría, los contactos de las UA fueron docentes o personal jerárquico con actividad docente. El relevamiento se realizó en dos instancias de 10 UA cada una. En la primera instancia, efectuada desde fines del 2018 a principios del 2019, se recibieron nueve respuestas. Los resultados de la aplicación del modelo en ese primer conjunto de UA fueron publicados en el artículo “Assessment Model for Higher Education Institution Digital Services” en la “20th Annual International Conference on Digital Government Research (dg.o 2019)” que tuvo lugar en Emiratos Árabes (Pasini, Estévez and Pesado, 2018).

Luego de esa publicación, con el fin de reforzar los casos de estudio, se decidió realizar un nuevo relevamiento sobre otro grupo de 10 UA. Esta segunda instancia se desarrolló a mediados del 2020 y se obtuvo la participación de nueve UA.

Las respuestas obtenidas de las 18 UA se procesaron en dos sentidos: 1) según los tipos de servicios universitarios prestados para cada grupo de receptores y 2) por unidad académica.

En el caso del relevamiento por servicios se transcribieron las respuestas en un Excel que consta de una página para cada servicio. Los datos fueron procesados para analizar la prestación de cada servicio según el alcance, los canales utilizados, el tipo de comunicación utilizado, las herramientas soportes para la

prestación del servicio y el uso de redes sociales, determinando la madurez del servicio en el conjunto de todas las UA. Los resultados de este procesamiento serán presentados en el capítulo 6.

Por el lado de las UA, se transcribieron las respuestas en un Excel que consta de una página para cada UA. Los datos de cada uno de los servicios universitarios se procesaron desde el punto de vista de: los receptores de la UA, determinando el nivel la madurez de los servicios según el grupo de receptor; el alcance, determinando la independencia de la UA en la prestación de servicios; y los tipos de servicios.

Luego del análisis, para cada UA se presentó un diagnóstico y una propuesta de mejora de sus servicios. Los resultados de este procesamiento son presentados en el Capítulo 7.

En el primer apartado de este capítulo se describe el instrumento de recopilación de información utilizado y la información que se esperaba recibir. En el siguiente apartado se describen las fuentes de datos que participaron en el relevamiento y, por último, se describe la estructura propuesta para ser utilizada en la entrevista de retroalimentación a la UA. Es importante aclarar que, por cuestiones de confidencialidad de los datos relevados, se codificaron los nombres de las UA de forma de que no se puedan relacionar directamente con las fuentes de información.



5.1 INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

El instrumento de recopilación de información se implementó mediante un formulario con la herramienta Google Form. El cuestionario consta, en total, de 115 preguntas agrupadas en cinco secciones:

1. Identificación de la Unidad Académica
2. Servicios para alumnos
3. Servicios para docentes
4. Servicios para graduados
5. Servicios para no docentes

La primera sección sobre la identificación de la UA puede observarse en la Fig. 5.1-1. Las siguientes cuatro secciones presentan preguntas correspondientes a los servicios recopilados de cada tipo de receptor, que pueden verse en la Tabla 5.1-1.

Tabla 5.1-1 Servicios universitarios recopilados.

	Servicios a Alumnos	Tipo Servicio
1.1	Información del calendario académico	Informacional
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización
1.3	Inscripción a finales	Autorización
1.4	Información de historia académica	Autorización
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional
1.8	Votación a representantes	Informacional
	Servicios a Docentes	
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización
2.4	Información de concursos docentes	Informacional
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización
2.6	Registro de asistencia al aula	Control
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización
2.8	Votación a representantes	Informacional
	Servicios a Graduados	
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación
3.4	Votación a representantes	Informacional
	Servicios a No Docentes	
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización
4.3	Registro de asistencia	Control
4.4	Votación a representantes	Informacionales

No se pueden editar las respuestas

Recopilación de Información de los Servicios Universitarios

*Obligatorio

Nombre de la Unidad Académica (UA) *

.....

Fig. 5.1-1 Identificación de la UA

Para los servicios de tipo *Informacional* se recolecta el alcance del servicio, los canales de comunicación por los que se brinda el servicio y la herramienta de soporte (sistema de software) utilizada (ver Fig. 5.1-2)

1.1 - Información del calendario académico

La UA pone a disposición de los alumnos el calendario académico para el ciclo lectivo.

Alcance de la prestación de servicios
Indique qué dependencia es responsable de la definición del calendario académico que utiliza la UA

Universidad

Facultad

Departamento

Escuela

Otro:

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información ?
Indique todos los canales de comunicación que utiliza la UA para brindar la información del calendario académico

Mostrador (Presencial)

Sitio Web

Servicio On-Line

Mail

SMS

WhatsApp

APP Móvil

Facebook

Twitter

Otro:

Herramienta Informática de Soporte
En el caso de haber seleccionado servicios On-Line y/o AppMóvil en la pregunta anterior indicar el nombre del software utilizado (Ej: Guarani)

Siu Guarani

Fig. 5.1-2 Recolección de información sobre servicios informacionales

Para los servicios de tipo *Autorización*, *Certificación* y *Control* se recolecta el alcance y se los divide en el cuestionario, dependiendo si la prestación del servicio se resuelve en una sola operación o en una operación de inicio y una de fin. Luego de la bifurcación, se ofrecen opciones de acuerdo a lo seleccionado y se recolectan: los canales de comunicación utilizados y las herramientas soporte utilizadas en cada una de las operaciones. En las Fig. 5.1-3 y 5.1.4 se puede ver un ejemplo de cada caso.

1.2 - Inscripción a cursadas

La UA recibe las solicitudes de los alumnos que desean inscribirse para cursar una asignatura, se analiza si el alumno cumple las condiciones y se acepta o se rechaza la inscripción. La UA le informa el resultado de la solicitud al alumno.

Alcance de la prestación de servicios
Indique qué dependencia es responsable de la inscripción a cursadas

Universidad
 Facultad
 Departamento
 Escuela
 Otro:

¿Es posible iniciar y completar el trámite en una sola operación? *

Si
 No

Inscripción a cursadas

Indique mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de inscripción a cursadas
Indique el canal por el cuál puede iniciar y completar el trámite de inscripción a cursadas

Mostrador (Presencial)
 Web Servicio On-Line
 APP Móvil
 Otro:

Herramienta Informática de Soporte
En el caso de haber seleccionado servicios On-Line y/o AppMovil en la pregunta anterior indicar el nombre del software utilizado (Ej: Guarani)

Siu Guarani

Fig. 5.1-3 Recolección de información sobre servicios que inician y finalizan en una sola operación

2.1 - Gestión de alumnos inscriptos a cursadas

Al inicio del curso, la UA provee al docente la lista de los alumnos inscriptos a cursadas. Al finalizar este, el docente brinda la información de la aprobación/desaprobación o nota de los alumnos inscriptos

¿Es posible iniciar y completar el trámite en una sola operación? *

Si

No

Gestión de alumnos inscriptos a cursadas

Indique mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite de gestión de alumnos inscriptos a cursadas

Indique todos los canales que la UA pone a disposición de los docentes para iniciar el trámite de gestión de alumnos inscriptos a cursadas

Mostrador (Presencial)

Sitio Web

Servicio On-Line

Mail

SMS

WhatsApp

APP Móvil

Facebook

Twitter

Otro:

Indique mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite de gestión de alumnos inscriptos a cursadas

Indique todos los canales que la UA pone a disposición de los docentes para recibir la notificación del trámite de gestión de alumnos inscriptos a cursadas

Mostrador (Presencial)

Sitio Web

Servicio On-Line

Mail

SMS

WhatsApp

APP Móvil

Facebook

Twitter

Otro:

Herramienta Informática de Soporte

En el caso de haber seleccionado servicios On-Line y/o AppMóvil en la pregunta anterior indicar el nombre del software utilizado (Ej: Guarani)

Siu Guarani

Fig. 5.1-4 Recolección de información sobre servicios que inician y finalizan diferentes operaciones

El instrumento completo se puede descargar del siguiente enlace:

<https://drive.google.com/file/d/1zmeBzVmxpzpDPVYzOyoNoBNr6qsx&uPV/view?usp=sharing>

5.1.1 INFORMACIÓN QUE SE ESPERA OBTENER DE LOS DATOS RECOLECTADOS

De los datos recolectados con el instrumento presentado anteriormente, se espera determinar:

- De las preguntas relacionadas con el alcance: el nivel de autonomía que tiene una UA al momento de prestar servicios universitarios. Por ejemplo “Información del calendario académico” en algunas UA tendrá un alcance de *universidad* (cuando toda la estructura interna de la universidad utilice el mismo calendario académico) o de *facultad* (cuando cada facultad desarrolle su propio calendario académico).
- De las preguntas relacionadas con el inicio y finalización de los trámites: si la prestación del servicio se realiza de forma sincrónica o asincrónica. Esta información debe ser coherente con los canales seleccionados para la prestación del servicio.
- De los canales de entrega: se espera poder analizar el tipo de comunicación utilizado, la cantidad de canales por las que una UA presta el servicio, el canal de preferencia de las UA para la prestación de un determinado servicio y, en los servicios que corresponda, la presencia en las redes sociales.
- De las herramientas soporte: el uso de tecnologías de las UA en la prestación de los servicios universitarios, como por ejemplo qué porcentaje de las UA utilizan el sistema de software SIU-Guaraní⁶ o qué otro, cuántas UA registran la asistencia con un lector de huellas digitales, etc. Además, este tipo de información permite ver la posibilidad de una estandarización en la prestación de servicios.

5.2 FUENTES DE DATOS PARA LA VALIDACIÓN DEL MODELO

En esta sección presentamos la información relevante para el modelo EGOV-U de las UA participantes. Como se mencionó anteriormente, la Ley de Educación Superior define que cada universidad debe definir, en su estatuto, su estructura organizativa y su forma de gobierno, siguiendo los lineamientos definidos en dicha ley.

La estructura organizativa de la UA se relaciona directamente con la definición de los alcances de los servicios que presta. Generalmente, las universidades se dividen en facultades (con gran autonomía en la toma de decisiones) o en departamentos y escuelas (con un poder de toma de decisión más restringido, dependiendo fuertemente de las autoridades a nivel universidad).

Para cada una de las UA relevadas se extrajo de su estatuto la estructura organizativa y la composición de los consejos en función de la estructura definida y el nivel de autoridad que el servicio puede alcanzar.

5.2.1 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA - UNLP

La UNLP, en el artículo 4 de su estatuto (UNLP, 2008), describe la composición de la Universidad como: “Centros de enseñanza, investigación y creación: facultades, departamentos de universidad, institutos y escuelas superiores, colegios, establecimientos u otras unidades académicas”. En el artículo cinco amplía la composición de las Facultades como: “Cátedras, Departamentos por especialidad, Centros, Institutos y Laboratorios de Investigación básica, aplicada y tecnológica”.

⁶ Sistema de Información Universitaria (SIU), <https://www.siu.edu.ar/>, visitado 22-12-2021.

El artículo 75 define la composición del Consejo Directivo de las Facultades de la siguiente manera: “Los Consejos Directivos estarán integrados por 16 miembros: siete profesores, un jefe de trabajos prácticos, dos ayudantes diplomados o graduados, cinco estudiantes y un representante no docente.”

El concepto de Facultad brinda autonomía de la Universidad para la toma de decisiones en gran parte de los servicios que presta.

Dentro del relevamiento, participaron las siguientes Facultades de la UNLP:

- Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
- Facultad de Informática
- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Ciencias Económicas

5.2.2 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR – UNS

La UNS, según el artículo 5 de su estatuto (UNS, 2010), adopta como base de su organización académica y administrativa la estructura departamental. Los Departamentos poseen un Consejo Departamental compuesto por: El director-decano, seis profesores, dos docentes auxiliares y cuatro alumnos (Artículo 66).

Dentro del relevamiento, participó el Departamento de Ciencias e Ingeniería de la Computación de la UNS.

5.2.3 UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL – UTN

El estatuto (UTN, 2011) de la UTN, en el artículo 5, define que la Universidad se compone del Rectorado, Facultades Regionales y Regiones Académicas y Organismos Independientes. En los artículos 44 y 108, establece que el Gobierno autónomo de las Facultades se encuentra a cargo del Consejo Directivo, compuesto por: el decano, un representante docente de cada departamento, un alumno y un graduado por cada dos departamentos de enseñanza y un representante no docente.

Dentro del relevamiento, participaron:

- UTN Facultad Regional San Francisco
- UTN Facultad Regional Bahía Blanca

5.2.4 UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE - UNAJ

Según el estatuto (UNAJ, 2015) de la UNAJ: “La Universidad adopta para su organización académica la estructura por Institutos y Carreras” “La estructura académica de la UNAJ se compone de cuatro Institutos: de Estudios Iniciales; de Ingeniería y Agronomía; de Ciencias de la Salud; de Ciencias Sociales y Administración”.

En este caso, las responsabilidades sobre la prestación de los servicios recaen sobre el Consejo Superior, lo que hace que sean iguales a todos los Institutos que componen la Universidad. Según el artículo 44, el Consejo Superior se compone de: el Rector y el Vicerrector, los Directores de los Institutos, seis consejeros representantes de los docentes, tres consejeros representantes del claustro estudiantil, un consejero representante del personal no docente, un consejero designado por los graduados y un consejero representante del Consejo Social Comunitario, designado por éste. Este último tendrá voz en el Consejo Superior, pero no tendrá derecho a voto.

Dentro del relevamiento, participó el Instituto de Ingeniería y Agronomía de la UNAJ.

5.2.5 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NOROESTE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES - UNNOBA

Los artículos 2,3,4 y 5 del estatuto (UNNOBA, 2007) de la UNNOBA definen:

“Artículo 2. Se entenderá por Escuelas a los efectos de la interpretación y aplicación del presente Estatuto, a las unidades académicas en donde se dictan las diferentes carreras de pregrado y grado de la Universidad. Artículo 3. Corresponde a las Escuelas la organización, desarrollo y actualización de las carreras que en ellas se dicten, siendo responsables de la estructura curricular y del diseño de los planes de estudio. Artículo 4. Cada Escuela elevará los planes de estudio y las modificaciones de las distintas carreras ante el Consejo Superior a los efectos de su aprobación o rechazo. Artículo 5. El gobierno de cada Escuela lo ejercerá un Consejo Directivo y un director”.

La composición de Consejo Directivo se define en el artículo 88:

“Artículo 88. Los Consejos Directivos estarán integrados por los siguientes representantes de los claustros: cuatro profesores, un auxiliar docente, dos alumnos y un representante del personal no docente de la Escuela”.

Dentro del relevamiento, la UNNOBA participó a nivel de Universidad.

5.2.6 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE – UNNE

El estatuto (UNNE, 2013) de la UNNE, en el artículo 4, establece a las Facultades como unidades académicas. En el artículo 30 se indica la composición del Consejo Directivo.

“Artículo 4º: Las Facultades son, dentro de la Universidad, unidades académicas, administrativas y de gobierno”.

“Artículo 30º: El Consejo Directivo de cada Facultad está integrado por: a.- el Decano; b.- seis Consejeros Profesores elegidos por y entre el Claustro de Profesores Titulares por concurso c.- dos Consejeros en representación de los Profesores Adjuntos por concurso; d.- un Auxiliar Docente, por concurso; e.- un Consejero Graduado de la Facultad respectiva; f.- cinco Consejeros Estudiantiles; g.- un Representante del sector No Docente.”

Dentro del relevamiento, participó la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y Agrimensura de la UNNE.

5.2.7 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES – UNAM

Según el estatuto (UNaM, 2012) de la UNaM, la Universidad *“adopta como forma organizacional la estructura de Facultades y Escuelas u otras formas de Unidades Académicas”*. Más adelante amplía *“Las Facultades constituyen Unidades Académicas que cumplen actividades sustantivas y de apoyo, con el atributo de elegir sus autoridades”*.

Con respecto a la composición del Consejo Directivo, se establece que: *“En cada Facultad se constituirá un Consejo Directivo compuesto por: 10 representantes del claustro docente, cuatro representantes del claustro de estudiantes, cuatro representantes del claustro no docente y dos representantes del claustro de graduados”*.

En el relevamiento, participó la Facultad de Ciencias Exactas Químicas y Naturales de la UNaM.

5.2.8 UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO NEGRO – UNRN

La UNRN toma la estructura de sedes y escuelas universitarias, definidas en los artículos 8 y 10 de su estatuto (UNRN, 2018):

ARTÍCULO 8°.- La Universidad Nacional de Río Negro se organiza bajo una modalidad de Sedes Universitarias, en respuesta a las necesidades de educación, investigación y extensión universitaria de las regiones que conforman el territorio provincial rionegrino, con base en los principios de conducción centralizada y operación descentralizada a nivel de cada Sede. Le corresponde a cada Sede el desarrollo de actividades académicas atendiendo prioritariamente las necesidades de la región.

ARTÍCULO 10°. Cada Sede de la Universidad está conformada por Escuelas y Unidades Ejecutoras de Investigación, Creación Artística y Transferencia de Conocimientos.

Dentro de los diferentes consejos que coordina la UNRN, el consejo que más se acerca a los servicios que estamos relevando es el que se define en el artículo 24: Consejo Superior de Docencia, Extensión y Vida Estudiantil.

“ARTÍCULO 24°.- Integran el Consejo Superior de Docencia, Extensión y Vida Estudiantil: La Rectora / el Rector, quien lo presidirá, las Vicerrectoras / los Vicerrectores de las Sedes de la Universidad; 12 representantes de docentes regulares, de quienes nueve serán del claustro de profesores/as y tres del claustro de auxiliares de docencia; cuatro estudiantes de carreras de grado y tres No docentes; una persona en representación del área de educación del Gobierno de la provincia de Río Negro y dos personas en representación de Consejos Profesionales, Asociaciones Profesionales o equivalentes, correspondientes a carreras profesionales de ciclo largo que dicte la Universidad.”

Dentro del relevamiento, participaron las siguientes sedes de la UNRN:

- Sede Andina
- Sede Atlántica

5.2.9 UNIVERSIDAD NACIONAL DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR - UNTDF

El estatuto (UNTDF, 2012) de la UNTDF, en el artículo 3, adopta la figura de Institutos como unidades académicas principales de la organización de la Universidad. En el artículo 53, se establece la conformación de los Consejos de Institutos: el Director del instituto, cuatro representantes docentes-investigadores profesores, un representante de los docentes-investigadores asistentes, un representante graduado, un representante del personal técnico-administrativo y dos representantes de los estudiantes.

Dentro del relevamiento, participó el Instituto de Desarrollo Económico e Innovación de la UNTDF.

5.2.10 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA - UNC

La UNC se compone de Facultades, según el artículo 5 de su estatuto. Las Facultades son dirigidas por el Consejo Directivo, compuesto por nueve docentes (tres Profesores Titulares y/o Asociados, tres Adjuntos y tres Profesores Auxiliares Graduados), seis alumnos, dos egresados y un no docente, según los artículos 24, 25, 26 y 27 del estatuto (UNC, 2016).

Dentro del relevamiento, participó la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales (FCEFYN) de la UNC.

5.2.11 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA PLATA - UCALP

La UCALP es una Universidad privada, por lo que la constitución de la forma de gobierno interna no es necesariamente democrática, como en las Universidades Públicas (UCALP, 1964). De todas formas, posee un estatuto donde define su estructura en *“Una Unidad Académica puede constituirse como Facultad que podrá contar con escuelas, departamentos y subunidades académicas”* ... *“El gobierno de cada Facultad estará a cargo del Decano, asistido por el Consejo Académico”*.

El Consejo Académico: *“Estará integrado por el Decano, quien lo presidirá, el Vicedecano (si hubiere), el secretario académico y entre cinco y diez profesores titulares, que acrediten no menos de cinco años de antigüedad en esa categoría docente, designados por el Rector a propuesta del Decano. Excepcionalmente, y de manera fundada, podrán proponerse profesores que no cumplan con dicha antigüedad”*.

Dentro del relevamiento, participó la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la UCALP.

5.2.12 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHILECITO – UNDEC

La UNdeC, en su estatuto (UNdeC, 2004), define la organización por Departamentos y Escuelas: *“Artículo 3. La Universidad Nacional de Chilecito adoptará un sistema de organización en Departamentos y Escuelas, las que mantendrán coherencia funcional por medio de la conducción que ejercen la Asamblea Universitaria, el Consejo Superior y el Rector”*.

Su órgano rector será directamente el Consejo Superior, conformado según el siguiente artículo:

“Artículo 64. El Consejo Superior estará integrado por: a) El Rector. b) Los Directores de Departamentos. c) Un consejero por los Institutos de Investigación. d) Seis consejeros elegidos por el claustro docente. e) Tres consejeros elegidos por el claustro estudiantil. f) Un consejero elegido por los no-docentes. g) Un consejero por los graduados”.

Dentro del relevamiento, participó la Escuela de Ingeniería de la UNdeC.

5.2.13 UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN - UNT

El estatuto (UNT, 2011) de la UNT establece una estructura de Facultades, dirigidas por un Consejo Directivo conformado por: El Decano, seis consejeros docentes regulares (dos profesores titulares, dos profesores asociados o adjuntos y dos docentes auxiliares), tres consejeros estudiantiles, un consejero egresado y un consejero no docente, según el artículo 46.

Dentro del relevamiento, participó la Facultad de Ciencias Naturales de la UNT.

5.3 ENTREVISTA DE RETROALIMENTACIÓN A LA UA

Finalizado el análisis de la información recopilada de las UA, se seleccionarán tres UA para realizar un entrevista de retroalimentación de los resultados obtenidos sobre la prestación de los servicios universitarios. La estructura propuesta para la entrevista será:

1. Contextualización de la entrevista.
2. Presentación de modelo de madurez utilizado
3. Exposición del resultado de la aplicación del modelo de madurez en la UA
4. Recomendaciones de mejora en la prestación de servicios

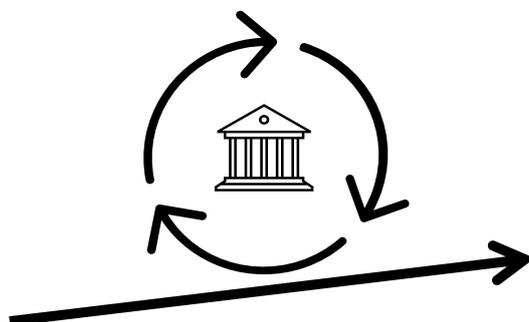
5. Discusión sobre la implantación de las mejoras
6. Servicios universitarios que incluiría en el modelo básico de evaluación
7. Retroalimentación de la UA sobre el modelo y posibles mejoras a incorporar al modelo.

5.4 CONCLUSIONES

Al inicio del capítulo se presentó la metodología que se utilizó para el proceso de recolección de los datos obtenidos durante el relevamiento. Luego se describió el instrumento que se utilizó para el relevamiento de las UA que participaron de la evaluación, como así también la información que se esperaba obtener del análisis de los datos relevados.

En la segunda parte, se extrajo una breve parte de los estatutos de las UA participantes para contextualizar sobre el alcance de los servicios prestados, en particular la estructura de la UA y los órganos de toma de decisión involucrados en la prestación de los servicios, buscando determinar el nivel de autonomía de la UA ante los servicios prestados.

Por último, se describió la estructura propuesta para ser utilizada en la entrevista de retroalimentación a la UA.



CAPÍTULO 6 - SERVICIOS EGOV-U

En este capítulo se presenta la aplicación del modelo propuesto desde el punto de vista de cada uno de los 24 servicios analizados. Cada apartado agrupará los servicios según el receptor.

El primer paso para el procesamiento de los datos relevados con el instrumento detallado en el capítulo anterior fue transcribir los datos a un archivo Excel, asignando una página por cada servicio. En cada página se registró, para cada una de las UA, el alcance, los canales de comunicación seleccionados por la UA y las herramientas soporte.

Una vez registrada toda la información de los servicios de todas las UA, se contabilizaron los canales, determinando el mínimo, máximo y promedio de canales que las UA utilizan para prestar cada servicio y si se utilizan canales con comunicación sincrónica o asincrónica. En el caso de que el único canal informado haya sido el Mostrador, que se lo considera manual, se lo deja fuera de la evaluación. Además, en el caso de los servicios informacionales se analizó el uso de las redes sociales por la UA para la difusión del servicio. En el caso de la información respecto a la herramienta soporte, se realizó un proceso de estandarización ya que las respuestas de las UA podían ser las mismas, pero utilizando diferentes nombres, por ejemplo: “Siu”, “Guarani” o “SIU GUARANÍ”.

Cada apartado del capítulo presenta uno de los servicios evaluados. Dentro del apartado se encuentra la información general del servicio y el análisis de la información relevada: el alcance del servicio en el conjunto de UA, las cantidades de canales utilizados, el porcentaje de tipo de comunicación utilizada, las

herramientas soporte utilizadas y la utilización de redes sociales en los servicios informacionales. En el último apartado se encuentran las conclusiones sobre el nivel de madurez de los servicios universitarios, en el grupo de UA relevadas.



6.1 SERVICIOS A ALUMNOS

6.1.1 INFORMACIÓN DEL CALENDARIO ACADÉMICO

Información general del servicio

En la Tabla 6.1-1 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.1-1 Información general del servicio: Información del calendario académico

Información del calendario académico	
LA UA PONE A DISPOSICIÓN DE LOS ALUMNOS Y DOCENTES EL CALENDARIO ACADÉMICO PARA EL CICLO LECTIVO.	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Alumnos y Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Información del calendario académico” se encuentra catalogado como Informacional. El mismo puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica y, en ambos casos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, el 50% poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad, mientras que el 39% (siete UA) lo poseen a nivel universidad (ver Fig. 6.1-1). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 67% menciona, dentro de sus opciones, canales asincrónicos y el 33 % sincrónicos (ver Fig. 6.1-2). En promedio, las UA utilizan tres canales diferentes, siendo siete canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por cuatro UA, como se puede observar en la Tabla 6.1-2. El canal más utilizado es el sitio web, usado por 17 UA (ver Fig. 6.1-3). 11 UA declararon utilizar redes sociales, en particular Facebook (64%) y Twitter (36%) (ver Fig. 6.1-4). Con respecto a la utilización de herramientas soporte, de las 10 UA que respondieron, el 70% utiliza Siu Guaraní y un 20% SysAcad (ver Fig. 6.1-5).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

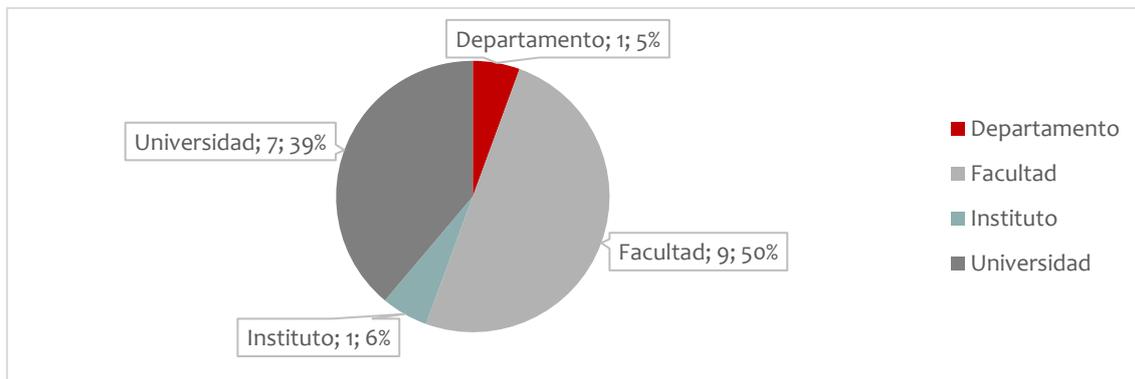


Fig. 6.1-1 Alcance de la prestación de: Información del calendario académico

Tipos de comunicación (18 respuestas)

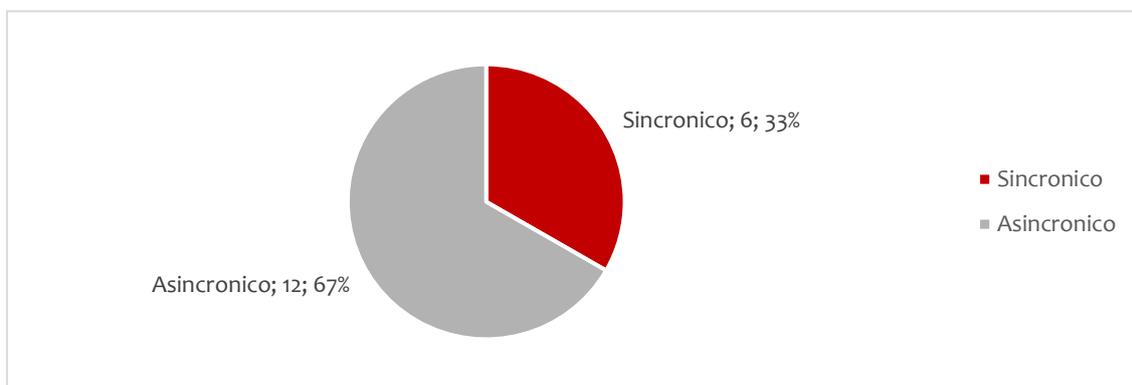


Fig. 6.1-2 Tipo de comunicación del servicio de: Información del calendario académico

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.1-2 Canales de comunicación utilizados por las UA: Información del calendario académico

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail, APP Móvil, Facebook, Twitter	7	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail, WhatsApp, Facebook	6	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail, Facebook, Twitter	6	1
Sitio Web	1	4
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	5	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web	2	2
Sitio Web, Servicio On-Line	2	1
Mail	1	1
Sitio Web, Mail	2	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail, WhatsApp, Facebook, Twitter	7	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook	4	1
Sitio Web, Facebook, Twitter	3	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

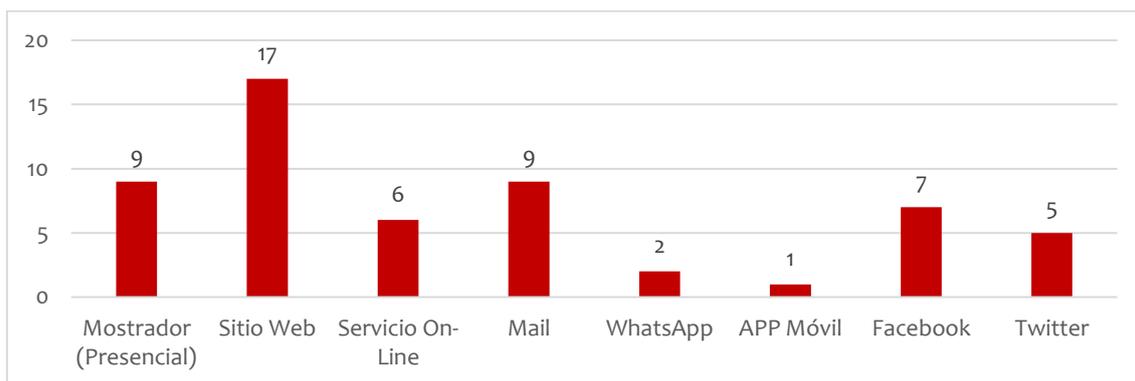


Fig. 6.1-3 Cantidad de UA por canales de comunicación: Información del calendario académico

Uso de Redes Sociales (11 respuestas)

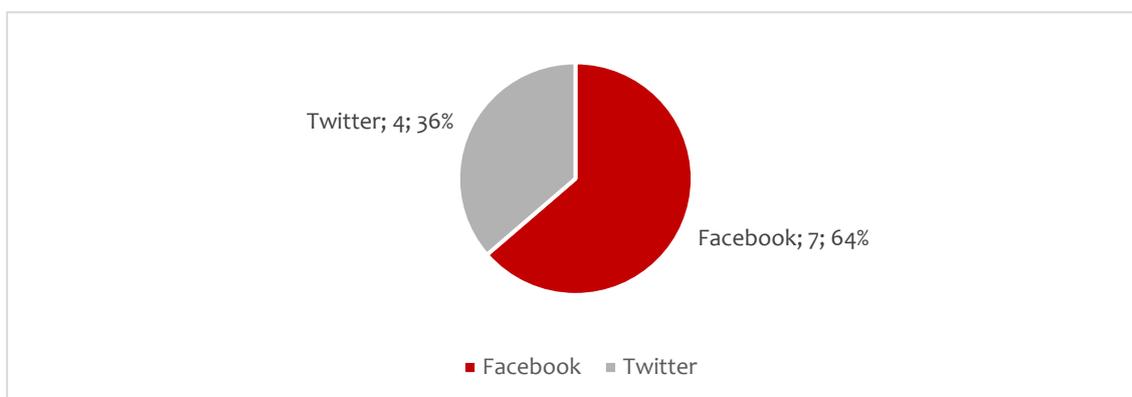


Fig. 6.1-4 Uso de redes sociales en el servicio: Información del calendario académico

Herramientas soporte que utilizan las UA (10 respuestas)

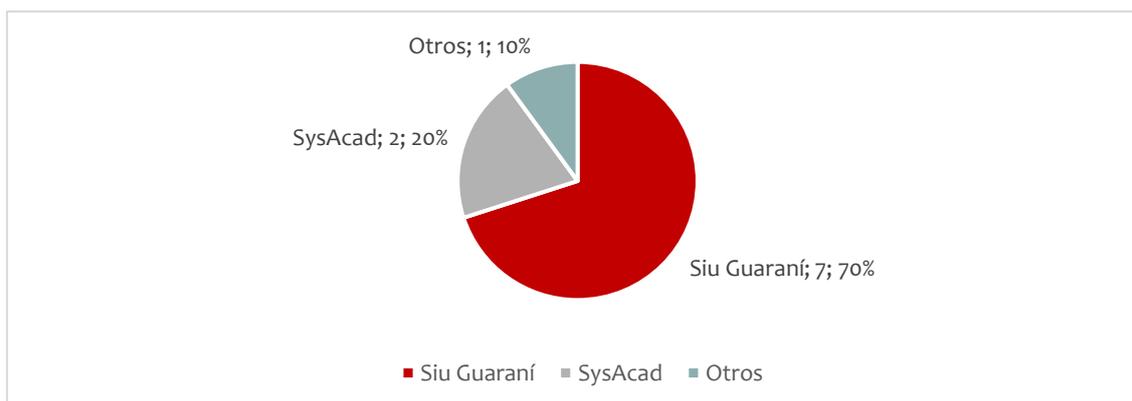


Fig. 6.1-5 Uso de herramientas soporte: Información del calendario académico

6.1.2 INSCRIPCIÓN A CURSADAS

Información general del servicio

En la Tabla 6.1-3 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.1-3 Información general del servicio: Inscripción a cursadas

Inscripción a cursadas	
LA UA RECIBE LAS SOLICITUDES DE LOS ALUMNOS A INSCRIBIRSE A UNA ASIGNATURA, SE ANALIZA SI EL ALUMNO CUMPLE LAS CONDICIONES PARA LO SOLICITADO Y SE LE ACEPTA O RECHAZA LA INSCRIPCIÓN. LA UA LE INFORMA EL RESULTADO DE LA SOLICITUD	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Alumnos
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Transaccional (cuando solo depende de la UA)- Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas)- Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Inscripción a cursadas” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización. Puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y en el caso de los asincrónicos, se podrá alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

El alcance en la prestación del servicio es en 56% (10 UA) a nivel de facultad y un 28% (cinco UA) a nivel de universidad. Solo una UA manifestó un alcance a nivel departamento (ver Fig. 6.1-6). Las 18 UA relevadas manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero según los canales declarados, solo el 94% (17 UA) realizan la inscripción de forma sincrónica (ver Fig. 6.1-7). Utilizando “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación, una UA solo declaro sitio web y mostrador entres sus canales, por lo que se considera a la prestación como asincrónica. Nueve UA utilizan un canal y nueve UA dos canales (ver Fig. 6.1-8 y Tabla 6.1-4). La herramienta soporte más utilizada son: Siu Guaraní y SysAcad (ver Fig. 6.1-9).

En base a los datos relevados del servicio, 17 UA Alcanzan el nivel Transaccional y una UA el nivel Mejorado.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

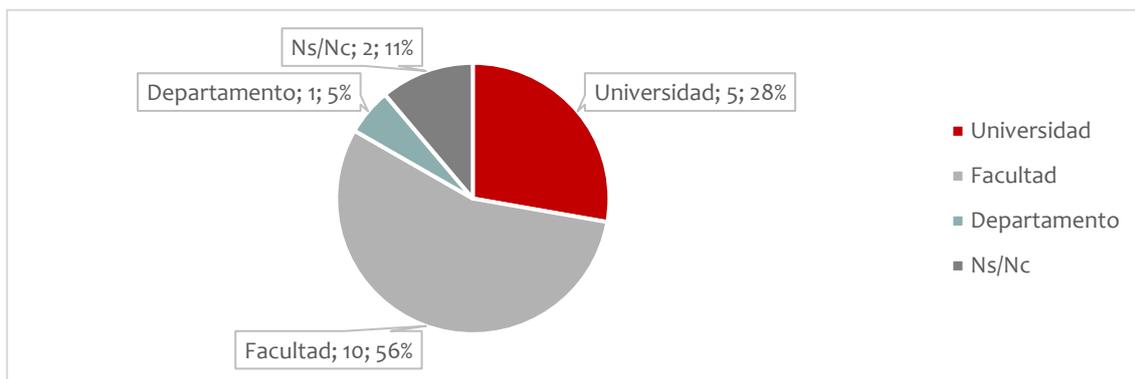


Fig. 6.1-6 Alcance de la prestación de: Inscripción a cursadas

Tipos de comunicación (18 respuestas)

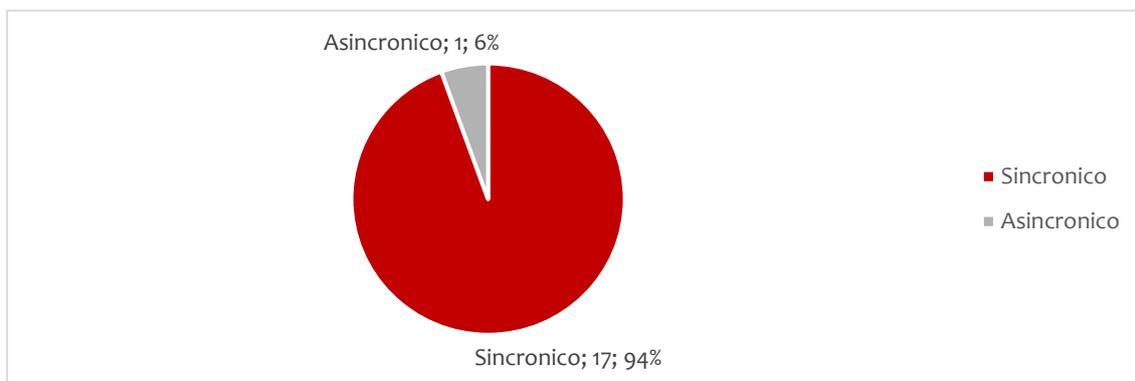


Fig. 6.1-7 Tipo de comunicación del servicio de: Inscripción a cursadas

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.1-4 Canales de comunicación utilizados por las UA: Inscripción a cursadas

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de inscripción a cursadas?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Web Servicio On-Line	1	9
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	2	8
Si	Mostrador (Presencial), Pagina web	2	1



Fig. 6.1-8 Cantidad de UA por canales de comunicación: Inscripción a cursadas

Herramientas soporte que utilizan las UA (16 respuestas)

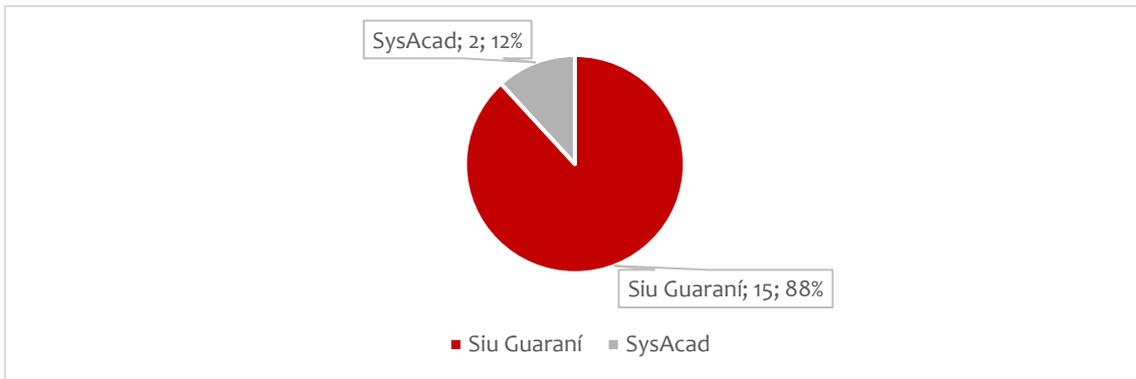


Fig. 6.1-9 Uso de herramientas soporte: Inscripción a cursadas

6.1.3 INSCRIPCIÓN A FINALES

Información general del servicio

En la Tabla 6.1-5 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.1-5 Información general del servicio: Inscripción a cursadas

Inscripción a Finales	
LA UA RECIBE LAS SOLICITUDES DE LOS ALUMNOS A INSCRIBIRSE A UNA MESA DE FINAL, SE ANALIZA SI EL ALUMNO CUMPLE LAS CONDICIONES PARA LO SOLICITADO Y EN FUNCIÓN DEL RESULTADO DEL ANÁLISIS, SE LE ACEPTA O RECHAZA LA INSCRIPCIÓN. LA UA LE INFORMA EL RESULTADO DE LA SOLICITUD.	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Alumnos
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Transaccional (cuando solo depende de la UA) - Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas) - Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Inscripción a finales” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización. Este puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos, podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

El alcance en la prestación del servicio es en 61% (11 UA) a nivel de facultad y un 22% (cuatro UA) a nivel de universidad. Solo una UA manifestó un alcance a nivel departamento (ver Fig. 6.1-10). Las 18 UA relevadas manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero según los canales declarados, solo el 94% (17 UA) realizan la inscripción de forma sincrónica. Utilizando “Servicios On-Line” como canal de comunicación, una UA solo declaró sitio web y mostrador entre sus canales, por lo que se considera a la prestación como asincrónica (ver Fig. 6.1-11). 12 UA utilizan un canal y seis UA dos canales ver (ver Fig. 6.1-12 y Tabla 6.1-6). Las herramientas soporte más utilizadas son el Siu Guaraní y SysAcad (ver Fig. 6.1-13).

En base a los datos relevados del servicio, 17 UA alcanzan el nivel Transaccional y una UA el nivel Mejorado.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

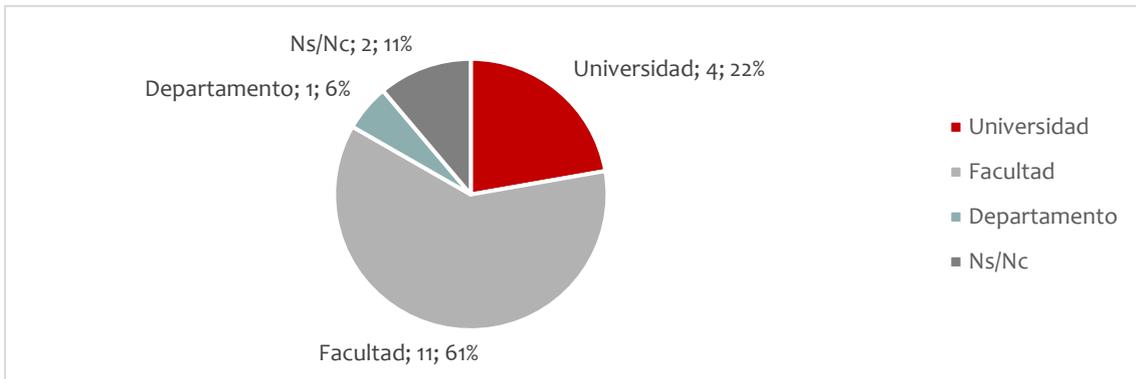


Fig. 6.1-10 Alcance de la prestación de: Inscripción a Finales

Tipos de comunicación (18 respuestas)

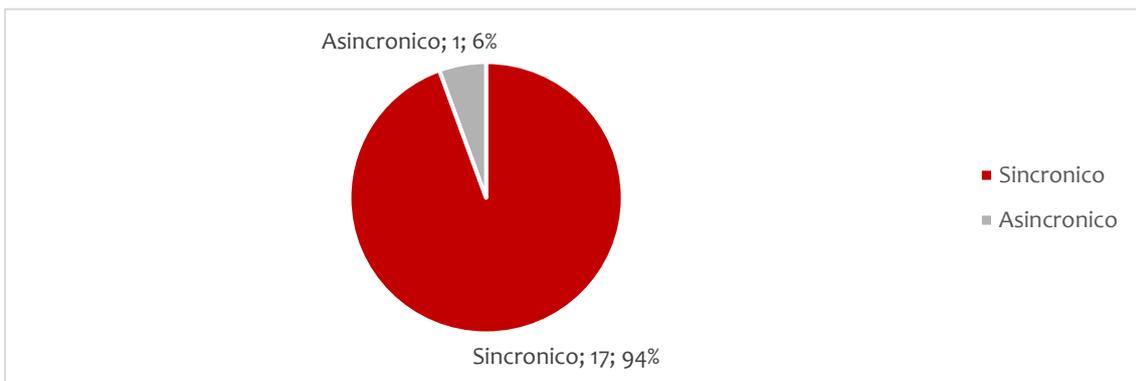


Fig. 6.1-11 Tipo de comunicación del servicio de: Inscripción a Finales

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.1-6 Canales de comunicación utilizados por las UA: Inscripción a Finales

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de inscripción a cursadas?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Web Servicio On-Line	1	12
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	2	5
Si	Mostrador (Presencial), Pagina web	2	1

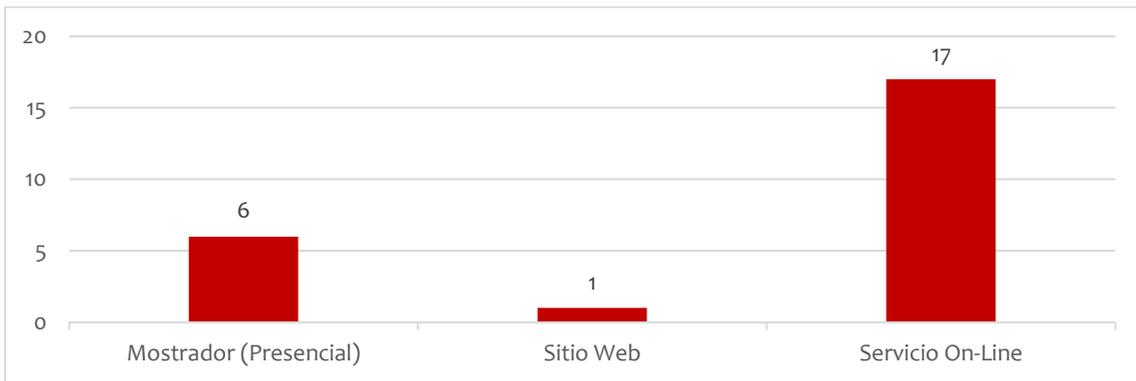


Fig. 6.1-12 Cantidad de UA por canales de comunicación: Inscripción a Finales

Herramientas soporte que utilizan las UA (16 respuestas)

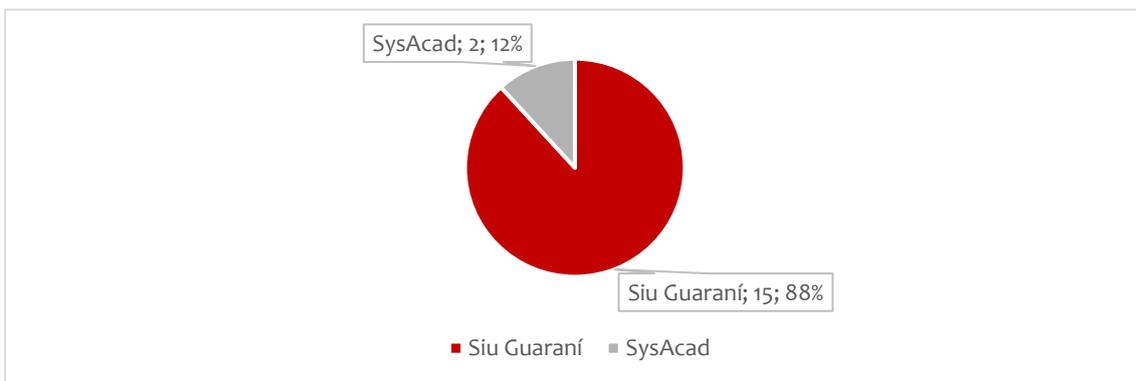


Fig. 6.1-13 Uso de herramientas soporte: Inscripción a Finales

6.1.4 INFORMACIÓN DE HISTORIA ACADÉMICA

Información general del servicio

En la Tabla 6.1-7 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.1-7 Información general del servicio: Historia Académica

HISTORIA ACADÉMICA	
LA UA INFORMA A LOS ALUMNOS SU HISTORIA ACADÉMICA, LA INFORMACIÓN SE BRINDA DE FORMA SIMPLE O CERTIFICADA, EN ESE CASO SE REQUIERE UNA SOLICITUD EXPLÍCITA POR PARTE DEL ALUMNO Y LA FIRMA DE UNA AUTORIDAD RESPONSABLE SOBRE LA HISTORIA ACADÉMICA	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Alumnos
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Transaccional (cuando solo depende de la UA)- Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas)- Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Información de historia académica” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, 15 manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, utilizando “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación (ver Fig. 6.1-17). Las herramientas soporte más utilizadas son el Siu Guaraní y SysAcad (ver Fig. 6.1-18). En promedio las UA utilizan dos canales diferentes (ocho UA), siendo tres canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por seis UA (ver Tabla 6.1-8 y Fig. 6.1-16). Las restantes tres UA inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando canales como mail, sitio web o mostrador para iniciar y finalizar el trámite. Para el inicio del trámite las UA declaran dos o tres canales mientras que para la finalización varía entre uno y tres (ver Tabla 6.1-9 y Fig. 6.1-16).

El alcance en la prestación del servicio es en 61% (11 UA) a nivel de facultad y un 28% (cinco UA) a nivel de universidad. Dos UA no respondieron la pregunta (ver Fig. 6.1-14).

En base a los datos relevados del servicio, 15 UA alcanzan el nivel Transaccional y tres UA el nivel Mejorado.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

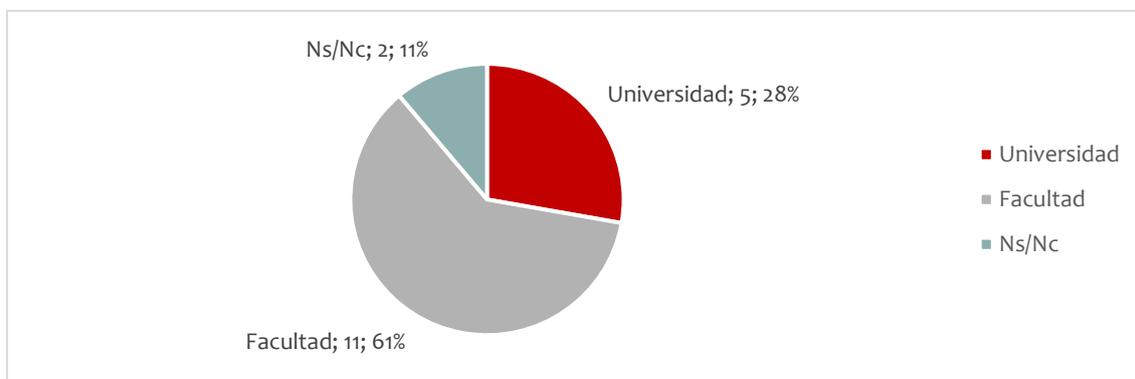


Fig. 6.1-15 Alcance de la prestación de: Historia Académica

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.1-8 Canales de comunicación sincrónicos utilizados por las UA: Historia Académica

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de inscripción a cursadas?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	2	8
Si	Web Servicio On-Line	1	6
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line, Mail	3	1

Tabla 6.1-9 Canales de comunicación utilizados por las UA: Historia Académica

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad de canales inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad de UA
No	Mostrador (Presencial), Mail	Mail	2	1	1
No	Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	Mostrador (Presencial), Mail	3	2	1
No	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line, Mail	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	3	3	1

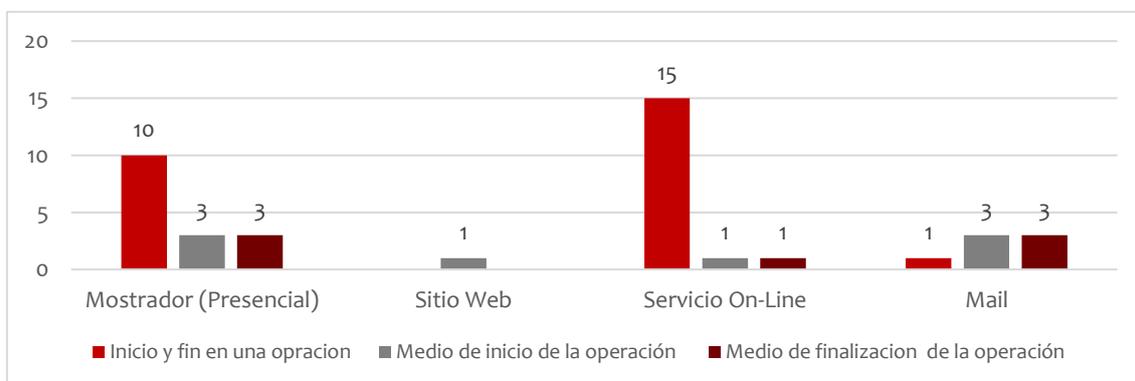


Fig. 6.1-16 Cantidad de UA por canales de comunicación: Historia Académica

Tipos de comunicación (18 respuestas)

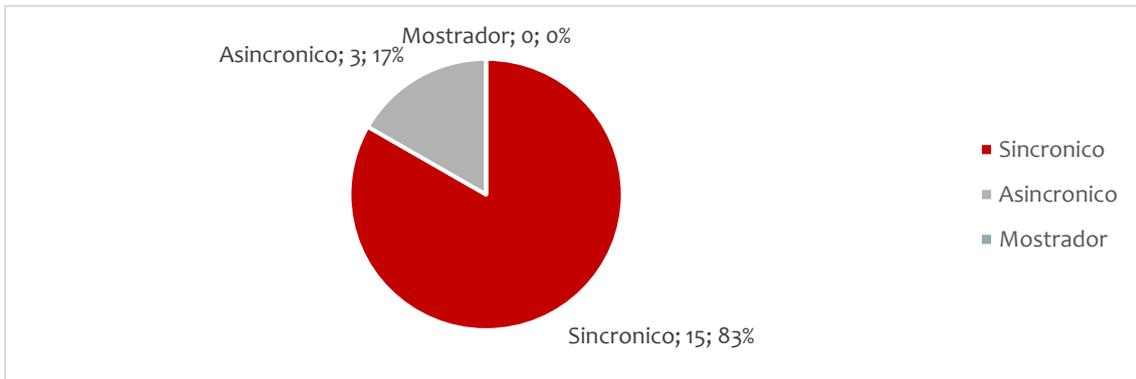


Fig. 6.1-17 Tipo de comunicación del servicio de: Historia Académica

Herramientas soporte que utilizan las UA (15 respuestas)

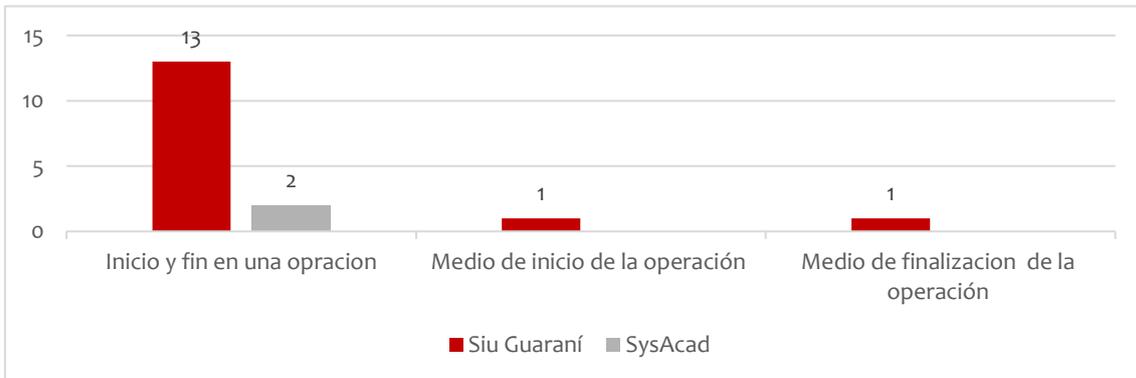


Fig. 6.1-18 Uso de herramientas soporte: Historia Académica

6.1.5 CERTIFICADO DE ALUMNO REGULAR

Información general del servicio

En la Tabla 6.1-10 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.1-10 Información general del servicio: Certificado De Alumno Regular

CERTIFICADO DE ALUMNO REGULAR	
LA UA EMITIRÁ A PEDIDO DEL ALUMNO UN CERTIFICADO DE ALUMNO REGULAR. SE RECIBE LA SOLICITUD, SE EVALÚAN LAS CONDICIONES Y SE GENERA EL CERTIFICADO CON LA FIRMA DE LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE	
TIPO DE SERVICIO:	Certificación
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Alumnos
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Transaccional (cuando solo depende de la UA) - Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas) - Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Certificado de alumno regular” se encuentra catalogado como un servicio de Certificación y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, 14 manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero solo nueve UA utilizan “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación para considerar que la operación se realiza de forma sincrónica. Cinco UA informan que la operación se realiza solo de forma presencial (ver Fig. 6.1-21). Las herramientas soporte más utilizadas son el Siu Guaraní y SysAcad (ver Fig. 6.1-22). En promedio, las UA utilizan dos canales diferentes (cuatro UA), siendo tres canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por nueve UA (ver Fig. 6.1-20 y Tabla 6.1-11). De las restantes cuatro UA, dos UA inician y finalizan el trámite por mostrador y dos UA inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando canales como mail, sitio web o mostrador para iniciar y finalizar el trámite. Para el inicio del trámite, las UA declaran dos o tres canales mientras que para la finalización varía entre uno y tres (ver Tabla 6.1-12).

El alcance en la prestación del servicio es en 61% (11 UA) a nivel de facultad y un 28% (cinco UA) a nivel de universidad. Dos UA no respondieron la pregunta (ver Fig. 6.1-19).

En base a los datos relevados del servicio, nueve UA alcanzan el nivel Transaccional, dos UA el nivel Mejorado y siete UA solo utilizan el canal de mostrador, por lo que quedan por fuera de los niveles de madurez definidos anteriormente.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

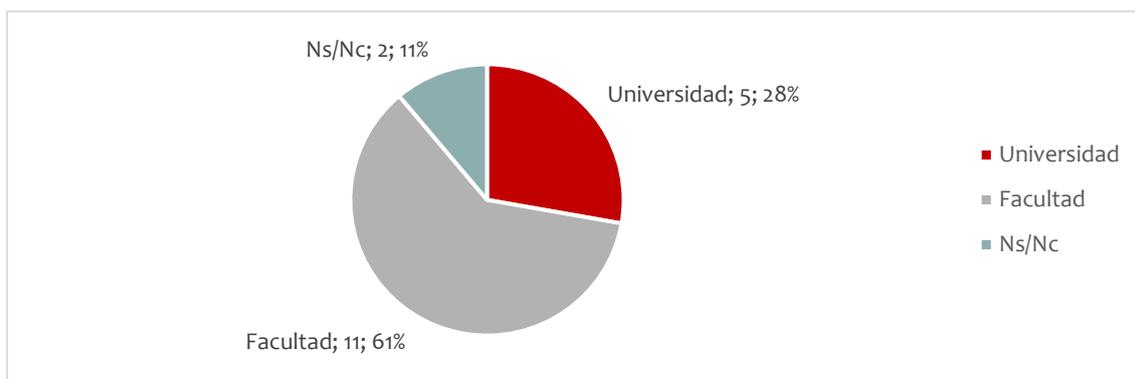


Fig. 6.1-19 Alcance de la prestación de: Certificado De Alumno Regular

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.1-11 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Certificado Alumno Regular

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de inscripción a cursadas?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial)	1	5
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	2	4
Si	Web Servicio On-Line	1	4
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line, Mail	3	1

Tabla 6.1-12 Canales de comunicación utilizados por las UA: Certificado De Alumno Regular

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad de canales inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad de UA
No	Mostrador (Presencial)	Mostrador (Presencial)	1	1	2
No	Mostrador (Presencial), Mail	Mostrador (Presencial), Mail	2	2	1
No	Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	Mostrador (Presencial), Mail	3	2	1

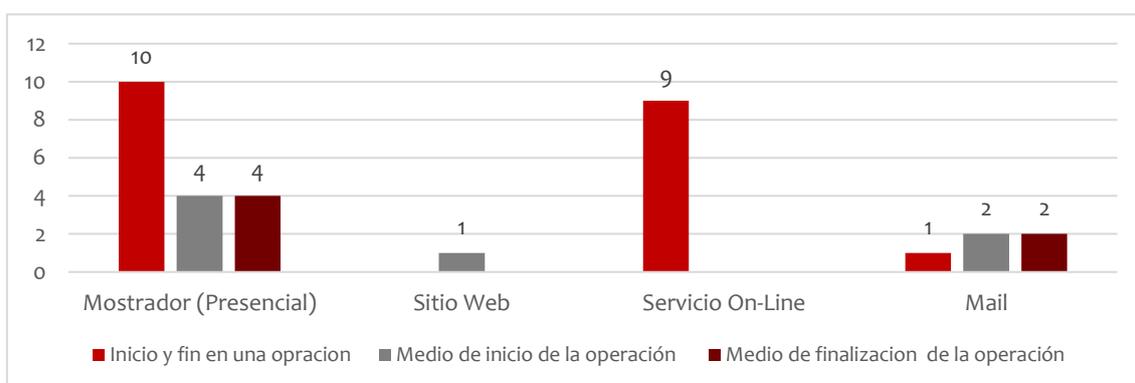


Fig. 6.1-20 Cantidad de UA por canales de comunicación: Certificado De Alumno Regular

Tipos de comunicación (18 respuestas)

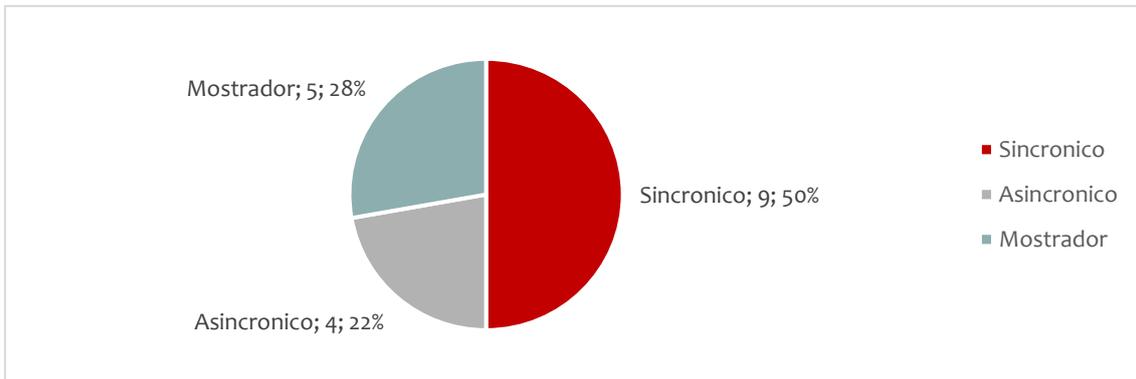


Fig. 6.1-21 Tipo de comunicación del servicio de: Certificado De Alumno Regular

Herramientas soporte que utilizan las UA (10 respuestas)

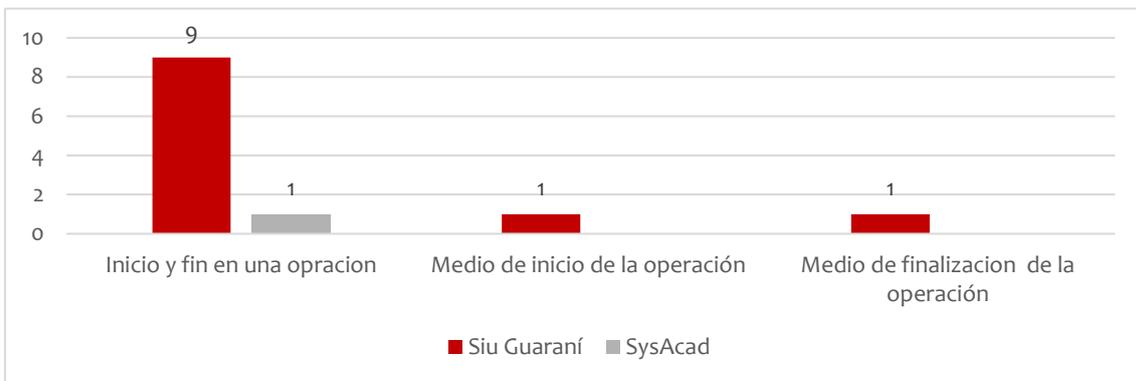


Fig. 6.1-22 Uso de herramientas soporte: Certificado De Alumno Regular

6.1.6 INFORMACIÓN DE HORARIOS Y AULAS DEL DICTADO DE MATERIAS

Información general del servicio

En la Tabla 6.1-13 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.1-13 Información general del servicio: Información de horarios y aulas -dictado de materias

INFORMACIÓN DE HORARIOS Y AULAS DEL DICTADO DE MATERIAS	
LA UA INFORMA LOS HORARIOS Y LAS AULAS EN LAS QUE SE DICTAN LAS ASIGNATURAS.	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Alumnos y Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Información de horarios y aulas del dictado de materias” se encuentra catalogado como Informacional. El mismo puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica y, en ambos casos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, el 50% poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad mientras que el 23% (cuatro UA) a nivel departamento y las restantes cuatro definen otros alcances (ver Fig. 6.1-23). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 56% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos, el 39 % sincrónicos y una UA declara como único canal el mostrador (ver Fig. 6.1-25).

En promedio, las UA utilizan tres canales diferentes, siendo cinco canales el máximo utilizado por dos UA y un canal el mínimo utilizado por seis UA (ver Tabla 6.1-14 y Fig. 6.1-24). Cuatro UA declararon utilizar redes sociales, en particular Facebook (67%) e Instagram (33%) (ver Fig. 6.1-27). Con respecto a la utilización de herramientas soportes, de las 10 UA que respondieron, el 60% utiliza Siu Guaraní, un 20% SysAcad y las restantes sistemas propios (ver Fig. 6.1-26).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

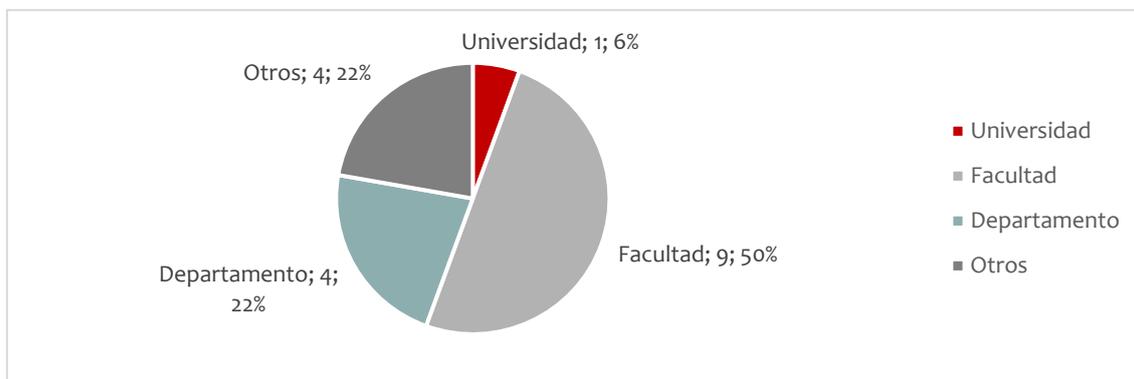


Fig. 6.1-23 Alcance de la prestación de: Información de horarios y aulas del dictado de materias

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.1-14 Canales de comunicación UA: Información de horarios y aulas - dictado de materias

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información de horarios y aulas del dictado de materias?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Facebook	3	1
Sitio Web, Servicio On-Line, APP Móvil	3	1
Sitio Web	1	4
Sitio Web, Servicio On-Line	2	1
Mail	1	1
Publicación en los transparentes del Departamento	1	1
Mostrador (Presencial), APP Móvil, Facebook	1	1
Mostrador (Presencial)	1	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line	3	1
Mostrador (Presencial), Servicio On-Line, Mail	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, WhatsApp, Campus virtual (plataforma educativa)	5	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Facebook, Instagram	5	1
Servicio On-Line	1	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

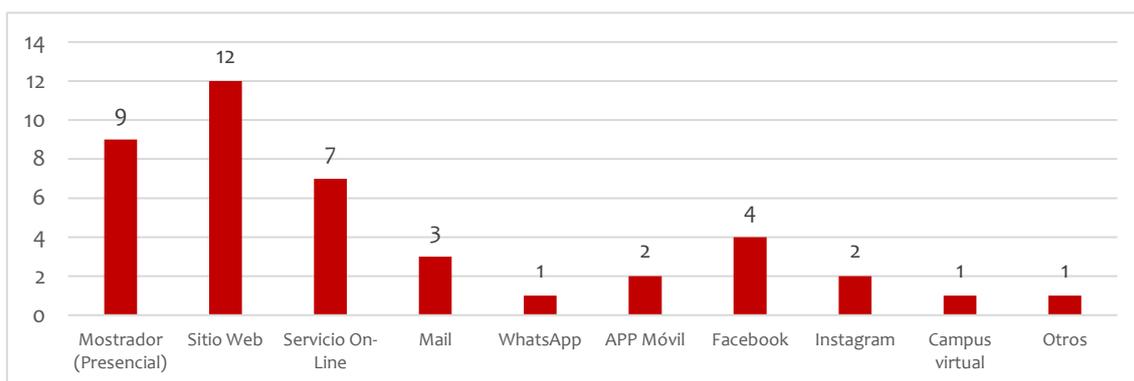


Fig. 6.1-24 Cantidad de UA por canales: Información de horarios y aulas del dictado de materias

Tipos de comunicación (18 respuestas)

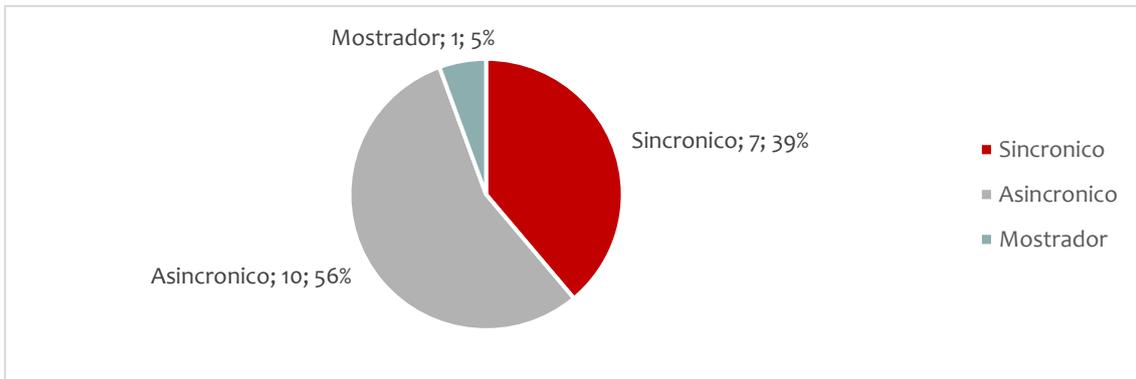


Fig. 6.1-25 Tipo de comunicación: Información de horarios y aulas del dictado de materias

Herramientas soporte que utilizan las UA (10 respuestas)

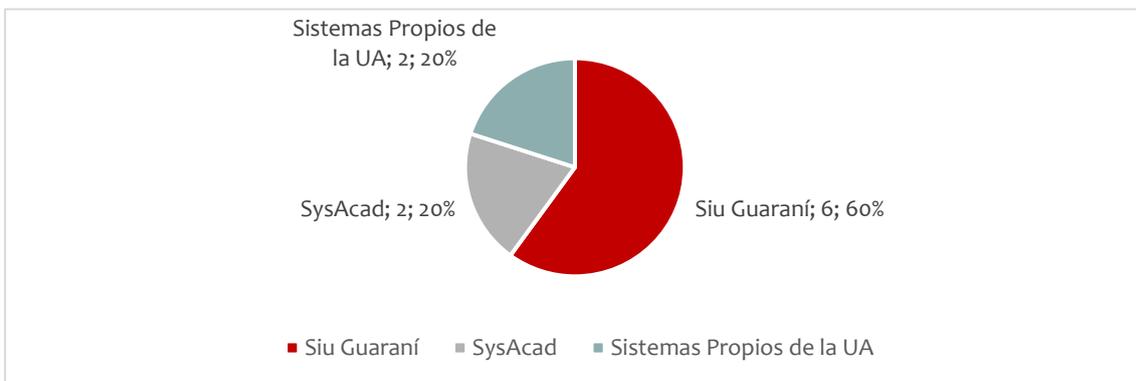


Fig. 6.1-26 Uso de herramientas soporte: Información de horarios y aulas del dictado de materias

Uso de Redes Sociales (4 respuestas)

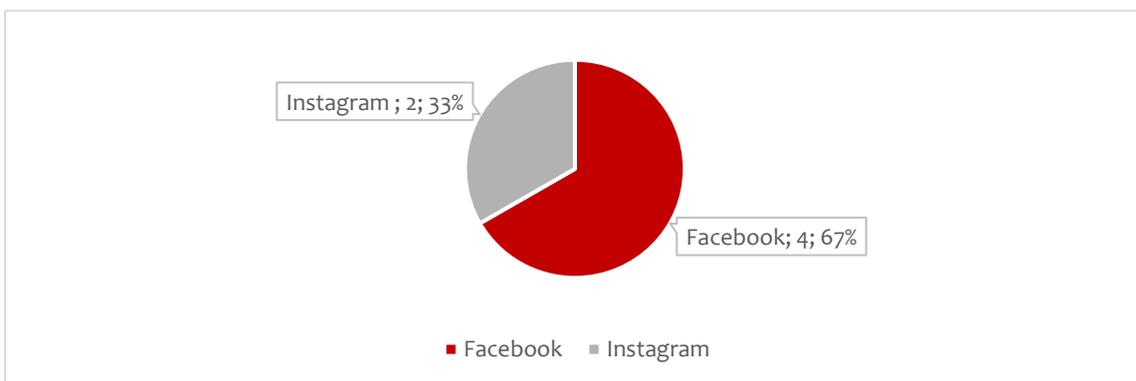


Fig. 6.1-27 Uso de redes sociales: Información de horarios y aulas del dictado de materias

6.1.7 CATÁLOGO DE BIBLIOTECA

Información general del servicio

En la Tabla 6.1-15 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.1-15 Información general del servicio: Catálogo De Biblioteca

CATÁLOGO DE BIBLIOTECA	
LA UA PONE EL CATÁLOGO DE LA BIBLIOTECA A DISPOSICIÓN DE LOS ALUMNOS	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Alumnos
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Catálogo de biblioteca” se encuentra catalogado como Informacional, pudiendo ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica y, en ambos casos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, el 61% (11 UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad mientras que el 28% (cinco UA) a nivel universidad. Las dos restantes definen otros alcances (ver Fig. 6.1-28). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 45% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos, el 33% sincrónicos y tres UA declaran como único canal el mostrador. Una UA no responde a la pregunta (ver Fig. 6.1-30). En promedio, las UA utilizan dos canales diferentes, siendo cinco canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por tres UA (ver Tabla 6.1-16 y Fig. 6.1-29). Solo dos UA declararon utilizar redes sociales, en particular Facebook y Twitter (ver Fig. 6.1-32). Con respecto a la utilización de herramientas soportes, de las ocho UA que respondieron, el 37% utiliza KOHA, un 25% utiliza diferentes EVEA, un 25% utiliza sistemas propios y, por último, una UA utiliza SIB (ver Fig. 6.1-31).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

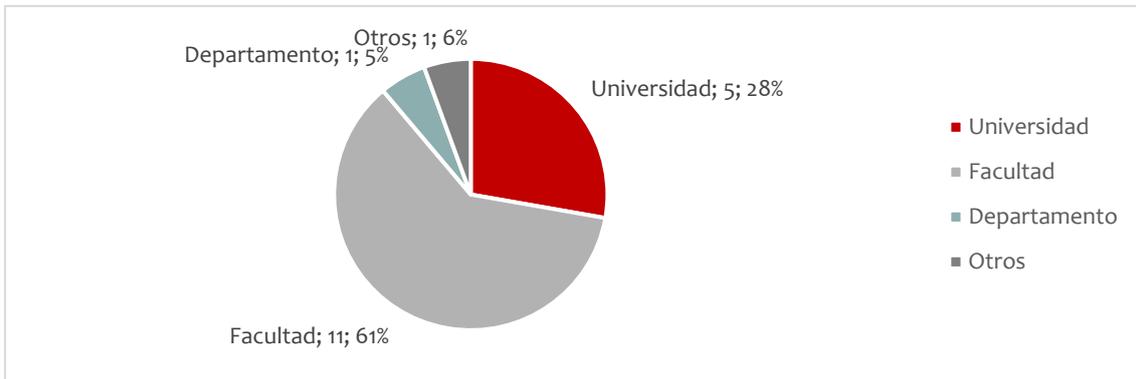


Fig. 6.1-28 Alcance de la prestación de: Catálogo De Biblioteca

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.1-16 Canales de comunicación utilizados por las UA: Catálogo De Biblioteca

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información del catálogo de biblioteca?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Facebook	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line	3	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Facebook, Twitter	5	1
Sitio Web	1	3
Sitio Web, Facebook, Twitter	3	1
Mostrador (Presencial)	1	3
Sin Respuesta	0	1
Mostrador (Presencial), Servicio On-Line	2	1
Mostrador (Presencial), Mail	2	2
Mostrador (Presencial), Campus virtual (plataforma e-educativa)	2	1
Servicio On-Line	1	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

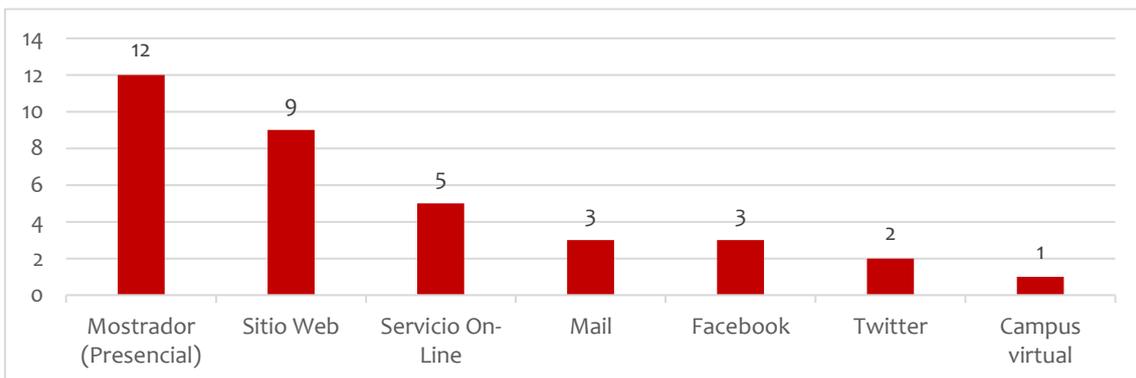


Fig. 6.1-29 Cantidad de UA por canales de comunicación: Catálogo De Biblioteca

Tipos de comunicación (18 respuestas)

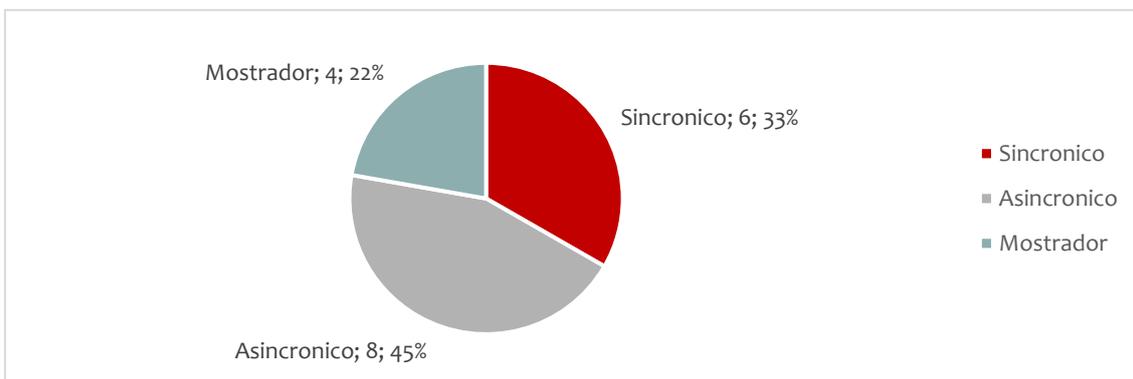


Fig. 6.1-30 Tipo de comunicación del servicio de: Catálogo De Biblioteca

Herramientas soporte que utilizan las UA (8 respuestas)

Cantidad de respuestas: 8

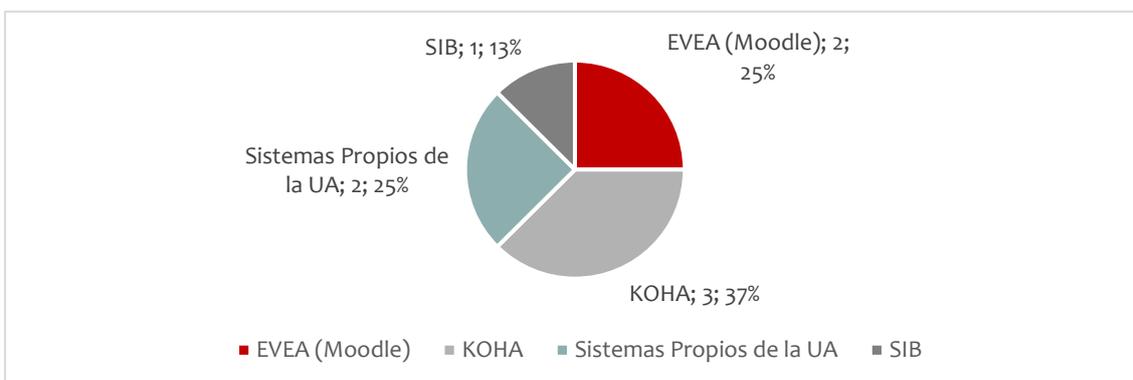


Fig. 6.1-31 Uso de herramientas soporte: Catálogo De Biblioteca

Uso de Redes Sociales (3 respuestas)

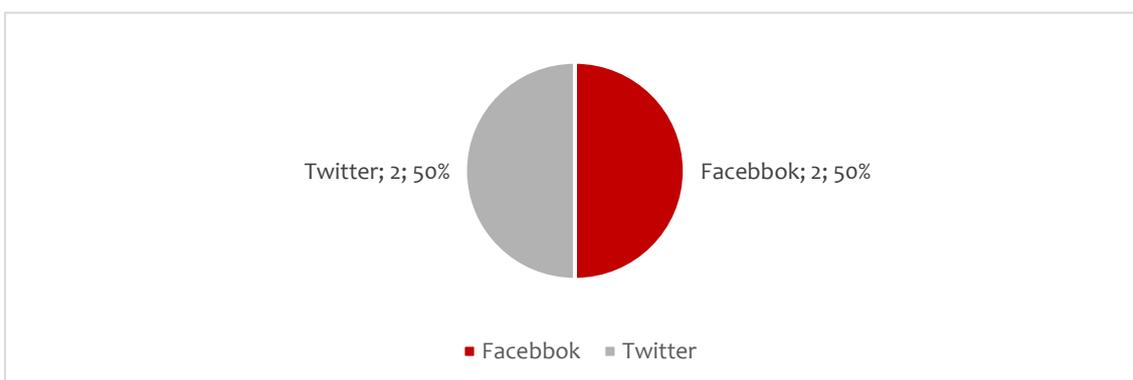


Fig. 6.1-32 Uso de redes sociales en el servicio: Catálogo De Biblioteca

6.1.8 VOTACIÓN A REPRESENTANTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.1-17 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.1-17 Información general del servicio: Votación a representantes

Votación a representantes	
LA UA DEBE PERMITIR A LOS ALUMNOS LA ELECCIÓN DE SUS REPRESENTANTES, PARA LO CUAL DEBE INFORMAR LOS PERÍODOS DE ELECCIÓN Y LAS LISTAS CANDIDATAS CON LA ANTELACIÓN CORRESPONDIENTE, REALIZAR LA ELECCIÓN SEGÚN LAS REGLAMENTACIONES VIGENTES E INFORMAR EL RESULTADO DE LA MISMA	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Alumnos
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Votación a representantes” se encuentra catalogado como Informacional y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En ambos casos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, solo 16 poseen elecciones de representantes. El 44% (siete UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad, mientras que el 37% (seis UA) a nivel universidad. Las tres UA restantes prestan sus servicios a nivel departamento (ver Fig. 6.1-33). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 88% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos, el 6% sincrónicos y una sola UA declara, como único canal, el mostrador (ver Fig. 6.1-35).

En promedio, las UA utilizan tres canales diferentes, siendo cinco canales el máximo utilizado por cinco UA y un canal el mínimo utilizado por dos UA (ver Tabla 6.1-18 y Fig. 6.1-34). Ocho UA declararon utilizar redes sociales, principalmente Facebook (53%) y Twitter (40%), como se puede ver en la Fig. 6.1-36.

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

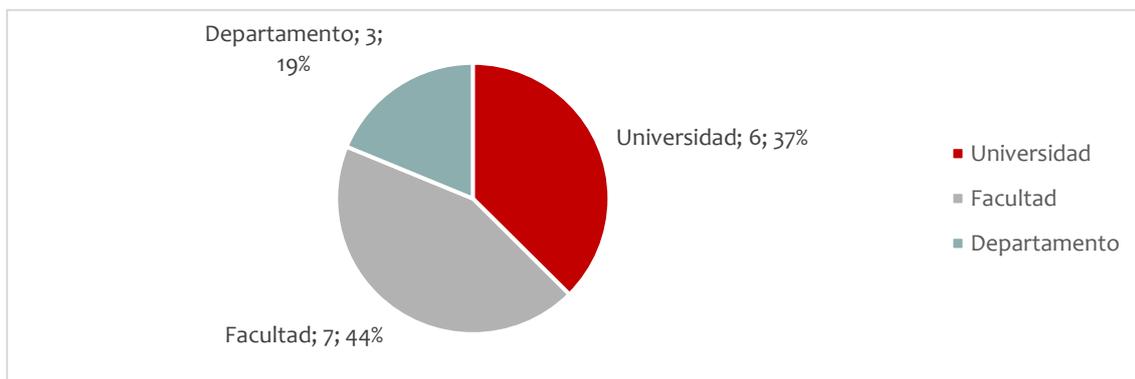


Fig. 6.1-33 Alcance de la prestación de: Votación a representantes

Canales utilizados para prestar el servicio (16 respuestas 2UA no poseen elecciones de representantes)

Tabla 6.1-18 Canales de comunicación utilizados por las UA: Votación a representantes

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información de la votación a representantes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, APP Móvil, Facebook, Twitter	5	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web	2	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	5	1
Pasillos / Cartelera	1	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail, APP Móvil	5	1
Sitio Web, WhatsApp, Facebook, Twitter	4	1
Sitio Web, Facebook, Twitter	3	1
Mail	1	2
Sitio Web, Mail	2	1
Sin Respuesta	0	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, WhatsApp, Facebook, Twitter	5	1
Sitio Web, Facebook	2	1
Sitio Web, Mail, Facebook	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Facebook, Twitter, Instagram	5	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

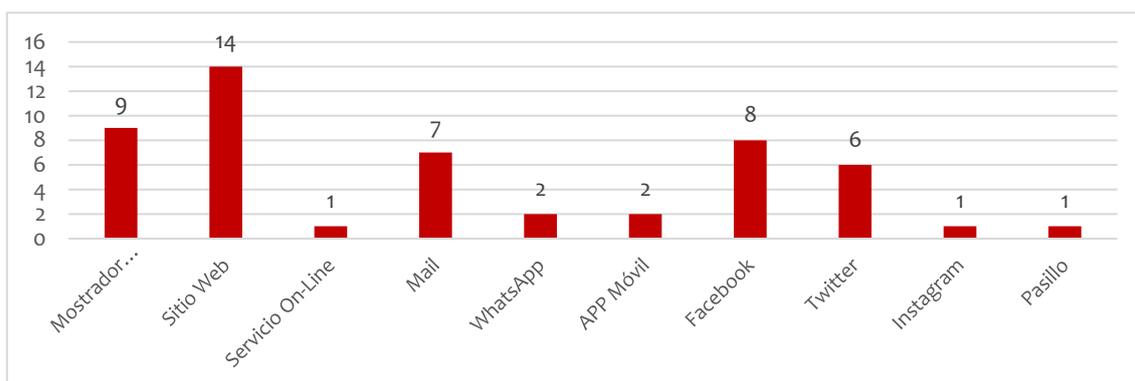


Fig. 6.1-34 Cantidad de UA por canales de comunicación: Votación a representantes

Tipos de comunicación (18 respuestas)

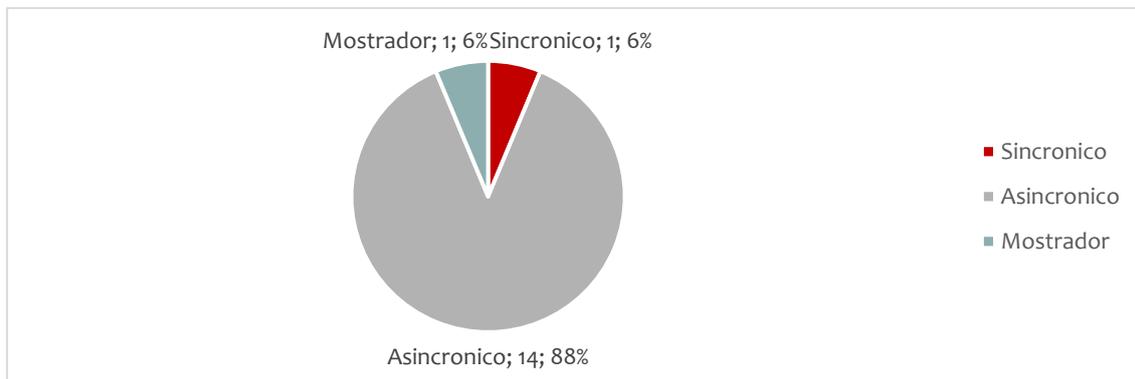


Fig. 6.1-35 Tipo de comunicación del servicio de: Votación a representantes

Uso de Redes Sociales (8 respuestas)

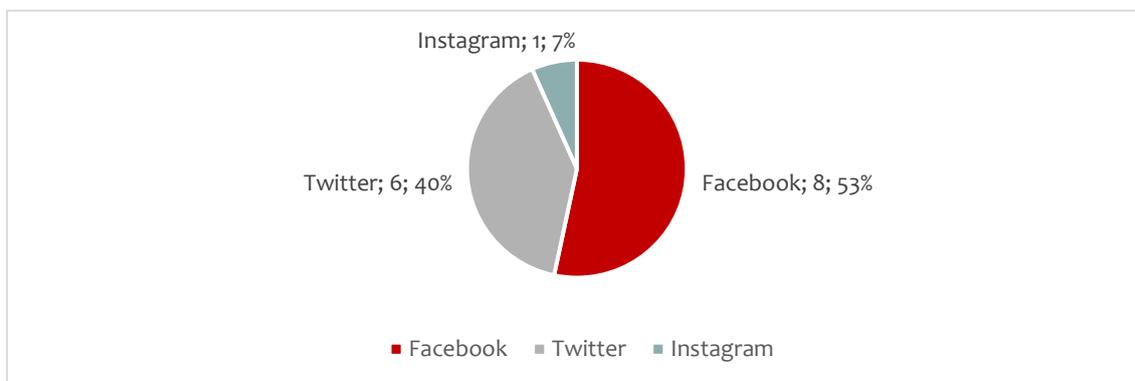


Fig. 6.1-36 Uso de redes sociales en el servicio: Votación a representantes

6.2 SERVICIOS A DOCENTES

6.2.1 GESTIÓN DE ALUMNOS INSCRIPTOS A CURSADAS

Información general del servicio

En la Tabla 6.2-1 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.2-1 Información general del servicio: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas

GESTIÓN DE ALUMNOS INSCRIPTOS A CURSADAS	
AL INICIO DEL CURSO LA UA PROVEE AL DOCENTE LOS ALUMNOS INSCRIPTOS AL CURSO, AL FINALIZAR EL CURSO EL DOCENTE INFORMA LA APROBACIÓN/DESAPROBACIÓN O NOTA DE LOS ALUMNOS INSCRIPTOS	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Transaccional (cuando solo depende de la UA) - Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas) - Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Gestión de alumnos inscriptos a cursadas” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos, podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, 14 manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, utilizando “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación (ver Fig. 6.2-2). Las herramientas soporte más utilizadas son el Siu Guaraní y el SysAcad (ver Fig. 6.2-3). 10 UA utilizan un solo canal y cuatro UA utilizan dos canales (ver Tabla 6.2-2 y Fig. 6.2-1). Las restantes cuatro UA, inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando los mismos canales en el inicio y fin del servicio. En todos los casos, entre los canales mencionados se encuentran “Servicios On-Line”. Para el inicio y la finalización del trámite dos UA declaran tres canales, una UA dos canales y una UA un solo canal (ver Tabla 6.2-3).

En base a los datos relevados del servicio, 14 UA alcanzan el nivel Transaccional y cuatro UA el nivel Mejorado.

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.2-2 Canales de comunicación sincrónica UA: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	2	4
Si	Web Servicio On-Line	1	10

Tabla 6.2-3 Canales de comunicación UA: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad de canales inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad de UA
No	Servicio on-line, mail	Servicio on-line, mail	2	2	1
No	Mostrador (presencial), sitio web, servicio on-line	Mostrador (presencial), sitio web, servicio on-line	3	3	1
No	Servicio on-line	Servicio on-line	1	1	1
No	Mostrador (presencial), servicio on-line, campus virtual (plataforma e-educativa)	Mostrador (presencial), servicio on-line, campus virtual (plataforma e-educativa)	3	3	1

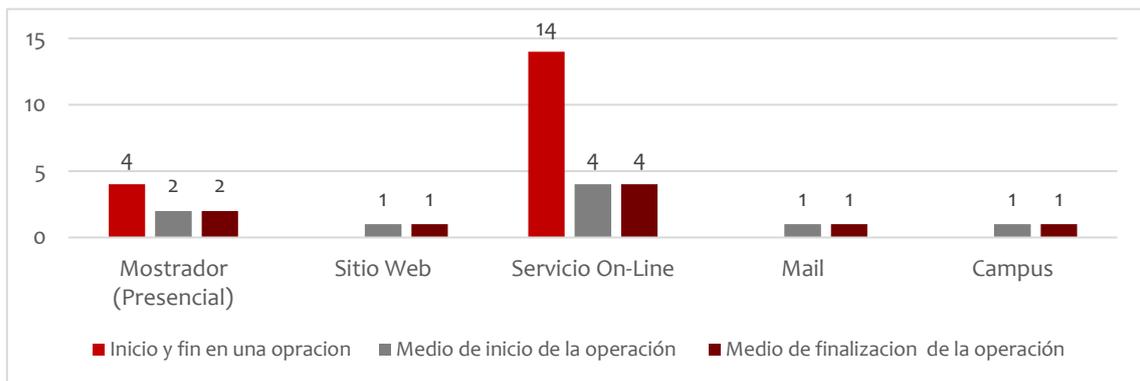


Fig. 6.2-1 Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas

Tipos de comunicación (18 respuestas)

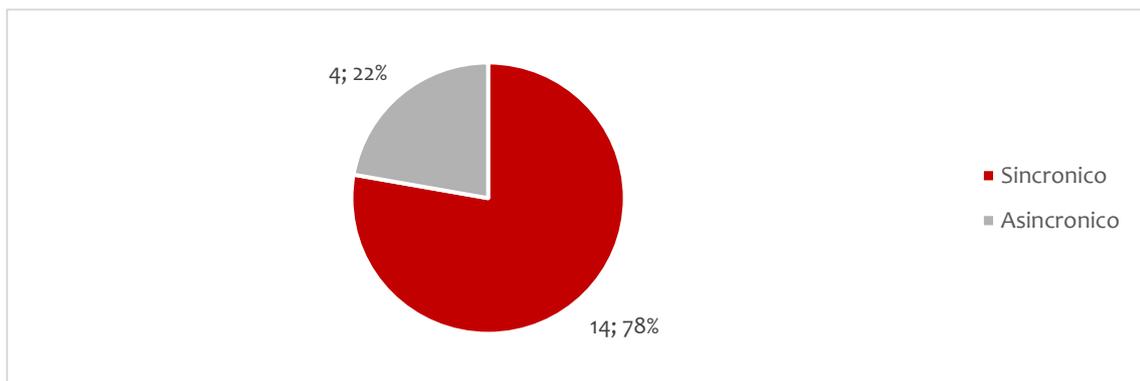


Fig. 6.2-2 Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas

Herramientas soporte que utilizan las UA (18 respuestas)

Cantidad de respuestas: 18

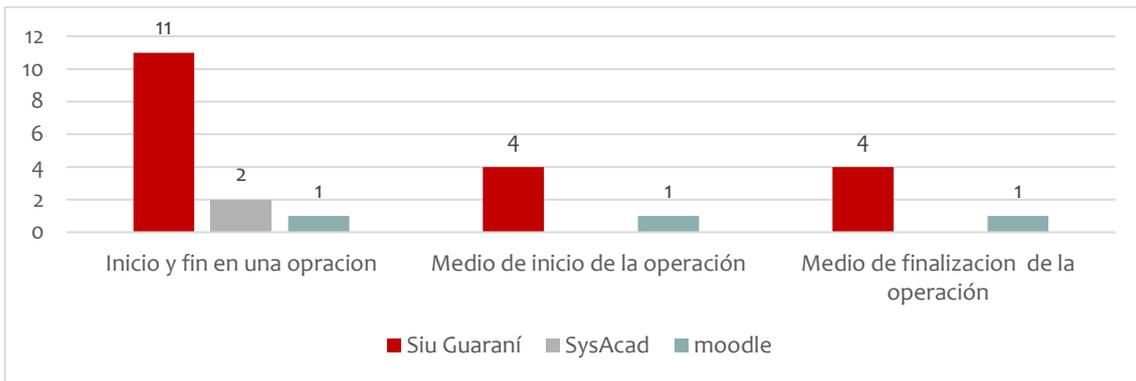


Fig. 6.2-3 Uso de herramientas soporte: Gestión de alumnos inscriptos a cursadas

6.2.2 GESTIÓN DE ALUMNOS INSCRIPTOS A EXÁMENES FINALES

Información general del servicio

En la Tabla 6.2-4 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.2-4 Información general del servicio: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales

GESTIÓN DE ALUMNOS INSCRIPTOS A EXÁMENES FINALES	
LA UA PROVEE AL DOCENTE LOS ALUMNOS QUE SE HAN INSCRIPTO A LA MESA DE FINAL, EL DOCENTE INFORMA LA NOTA DE LOS ALUMNOS INSCRIPTOS A LA MESA DE FINAL.	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Transaccional (cuando solo depende de la UA)- Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas)- Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, 16 manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación. Pero solo 15 UA utilizan “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación para considerar que la operación se realiza de forma sincrónica (ver Fig. 6.2-5). Una UA informa que la operación se realiza solo de forma presencial o por mail. Las herramientas soporte más utilizadas son el Siu Guaraní y el SysAcad (ver Fig. 6.2-3). Siete UA utilizan un solo canal y nueve UA utilizan dos canales (ver Tabla 6.2-5 y Fig. 6.2-4). Las restantes dos UA, inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando los mismos canales en el inicio y fin del servicio. En todos los casos, entre los canales mencionados, se encuentra “Servicios On-Line”. Para el inicio y la finalización del trámite, una UA declara tres canales y una UA dos canales (ver Tabla 6.2-6).

En base a los datos relevados del servicio, 15 UA alcanzan el nivel Transaccional y tres UA el nivel Mejorado.

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.2-5 Canales de comunicación sincrónicos UA: Gestión alumnos insc. a exámenes finales

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	2	7
Si	Web Servicio On-Line	1	7
Si	Mostrador (Presencial), Mail	2	1
Si	Web Servicio On-Line, Mail	2	1

Tabla 6.2-6 Canales de comunicación UA: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad de canales de inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad de UA
No	Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line	Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line	3	3	1
No	Mostrador (Presencial), Servicio On-Line	Mostrador (Presencial), Servicio On-Line	2	2	1

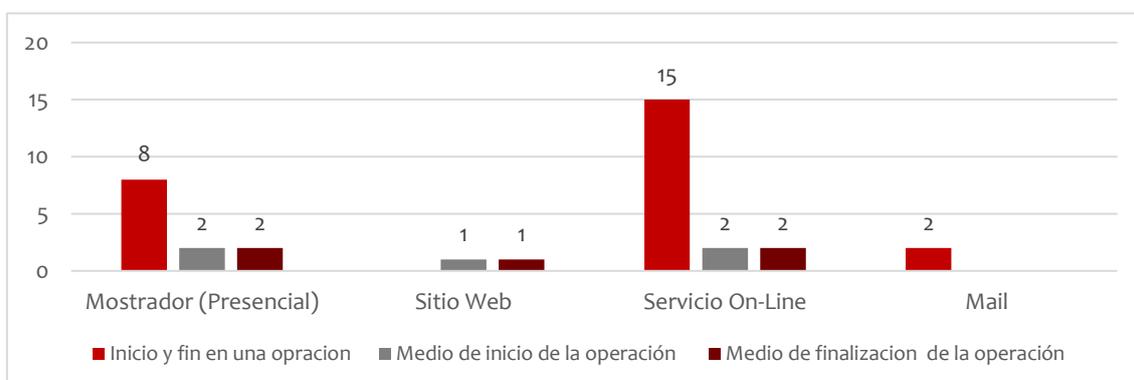


Fig. 6.2-4 Cantidad de UA por canales: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales

Tipos de comunicación (17 respuestas)

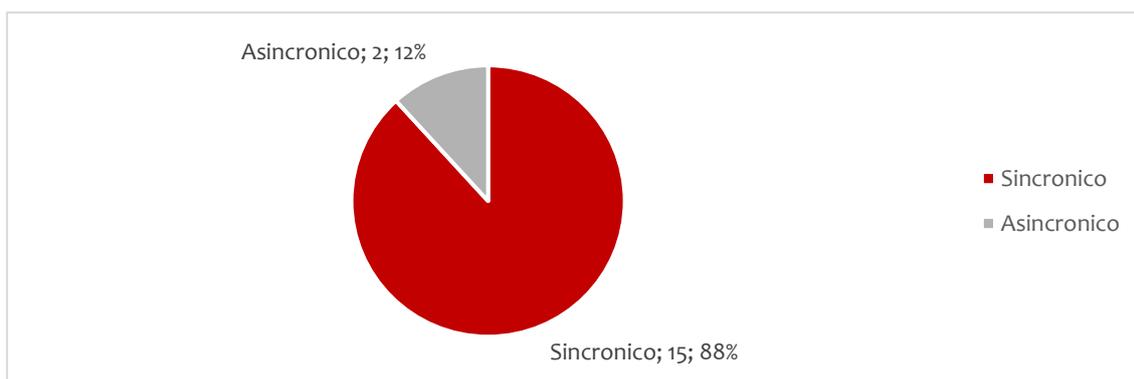


Fig. 6.2-5 Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales

Herramientas soporte que utilizan las UA (18 respuestas)

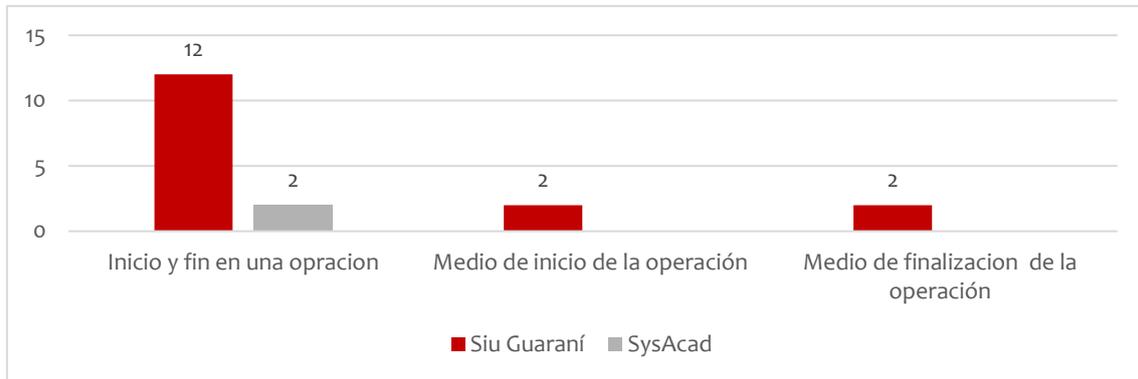


Fig. 6.2-6 Uso de herramientas soporte: Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales

6.2.3 GESTIÓN DE AULAS PARA CURSOS REGULARES

Información general del servicio

En la Tabla 6.2-7 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.2-7 Información general del servicio: Gestión de aulas para cursos regulares

GESTIÓN DE AULAS PARA CURSOS REGULARES	
<p>LA UA RECIBE LAS SOLICITUDES DE AULAS Y HORARIOS DE LOS DOCENTES PARA EL DICTADO DE LAS ASIGNATURAS CURRICULARES. SE ANALIZA LA DISPONIBILIDAD DE LAS AULAS Y DE LOS POSIBLES HORARIOS, EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE ALUMNOS, DEL AÑO DE LA ASIGNATURA. SE COORDINA CON EL DOCENTE Y SE REGISTRA LA RESERVA PARA EL PERÍODO LECTIVO</p>	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	<p>Sincrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transaccional (cuando solo depende de la UA) - Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) <p>Asincrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas) - Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Gestión de aulas para cursos regulares” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, 13 manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero solo cuatro UA utilizan “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación para considerar que la operación se realiza de forma sincrónica (ver Fig. 6.2-8). Tres UA informan que la operación se realiza solo de forma presencial. Las seis UA restantes utilizan canales como mail, planillas de cálculo, etc. (ver Fig. 6.2-7). Las herramientas soporte más utilizadas son sistemas propios de las UA (ver Fig. 6.2-6). Es de destacar que, en este caso, el canal más utilizado es el “Mostrador”.

En promedio las UA utilizan dos canales diferentes, siendo cuatro canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por nueve UA (ver Tabla 6.2-8 y Fig. 6.2-7).

Las restantes cinco UA inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando los mismos canales en el inicio y fin del servicio. En todos los casos, entre los canales mencionados, se repite el “Mail”. Para el inicio y la finalización del trámite, tres UA declaran un canal y dos UA dos canales (ver Tabla 6.2-9).

En base a los datos relevados del servicio, cuatro UA alcanzan el nivel Transaccional y 11 UA el nivel Mejorado. Tres UA solo utilizan el canal de mostrador, por lo que quedan fuera de los niveles de madurez definidos anteriormente.

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.2-8 Canales de comunicación sincrónica de las UA: Gestión de aulas para cursos regulares

¿En una operación?	Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de gestión de aulas para cursos regulares	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line, Mail	4	1
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	3	3
Si	e-mail	1	1
Si	Mostrador (Presencial)	1	3
Si	Mostrador (Presencial), Planilla de Cálculo	2	1
Si	Lo publican en la web de la universidad	1	1
Si	Asignadas por la UA sin gestión docente	1	1
Si	Mostrador (Presencial), Mail	2	2

Tabla 6.2-9 Canales de comunicación de las UA: Gestión de aulas para cursos regulares

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad de canales de inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad de UA
No	Mail	Mail	1	1	3
No	Mostrador (Presencial), Mail	Mostrador (Presencial), Mail	2	2	2

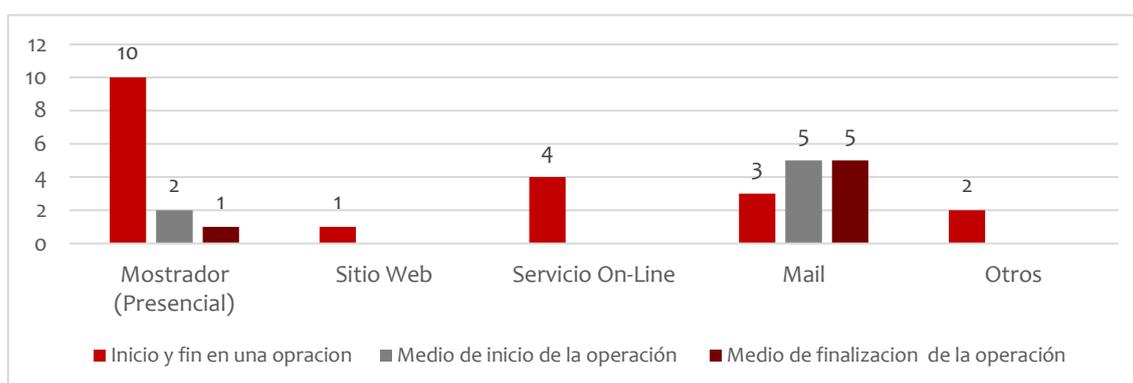


Fig. 6.2-7 Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de aulas para cursos regulares

Tipos de comunicación (18 respuestas)

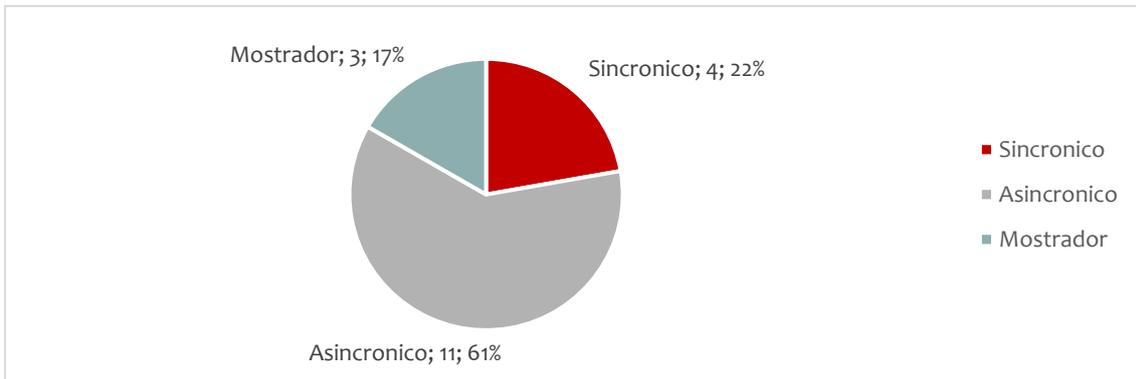


Fig. 6.2-8 Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de aulas para cursos regulares

Herramientas soporte que utilizan las UA (6 respuestas)

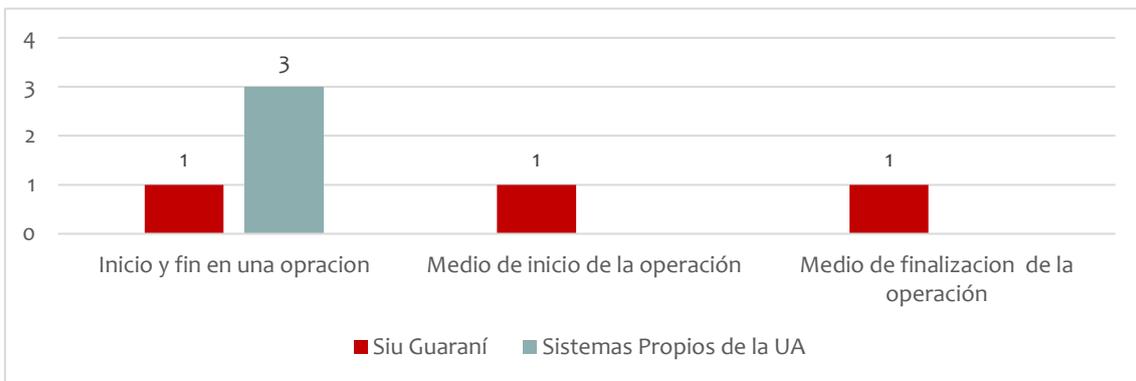


Fig. 6.2-9 Uso de herramientas soporte: Gestión de aulas para cursos regulares

6.2.4 INFORMACIÓN DE CONCURSOS DOCENTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.2-10 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.2-10 Información general del servicio: Información de concursos docentes

INFORMACIÓN DE CONCURSOS DOCENTES	
LA UA DEBE INFORMAR SOBRE LA APERTURA DEL CONCURSO, CARGOS A CONCURSAR, JURADO DESIGNADO Y PLAZOS DE INSCRIPCIÓN, SEGÚN LO ESTABLECIDO POR LAS ORDENANZAS DE LA UA.	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Información de concursos docentes” se encuentra catalogado como Informacional, pudiendo ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En ambos casos el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, el 44% (ocho UA) poseen un alcance en la prestación del servicio de a nivel de facultad, mientras que el 28% (cinco UA) a nivel departamento y el 22% (cuatro UA) a nivel de universidad. La UA restante no respondió la pregunta (ver Fig. 6.2-11). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 83% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos, el 11% canales sincrónicos y una solo declara, como único canal el mostrador (ver Fig. 6.2-12).

En promedio, las UA utilizan tres canales diferentes, siendo seis canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por dos UA (ver Tabla 6.2-11 y Fig. 6.2-11). Solo tres UA declararon utilizar redes sociales, en particular Facebook (60%) y Twitter (40%) (ver Fig. 6.2-14). Con respecto a la utilización de herramientas soportes, de las dos UA que respondieron, una menciona a Siu Guaraní y la otra al sitio web (Fig. 6.2-13).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

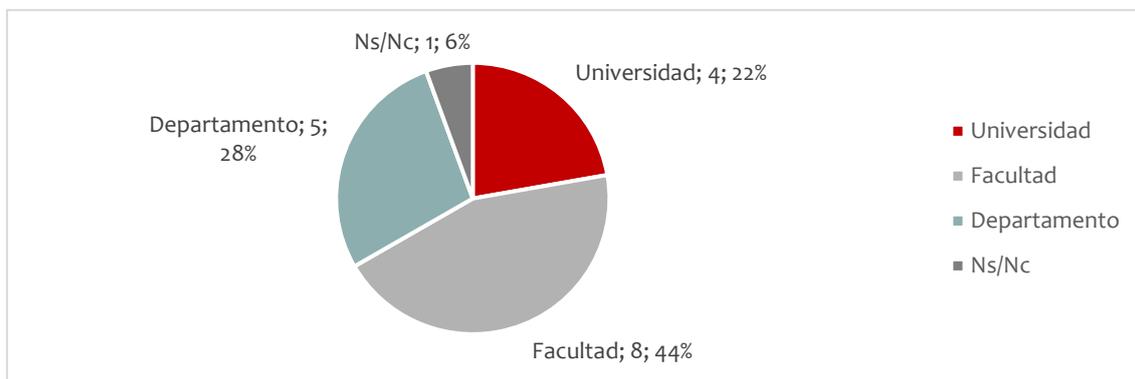


Fig. 6.2-10 Alcance de la prestación de: Información de concursos docentes

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.2-11 Canales de comunicación utilizados por las UA: Información de concursos docentes

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información de concursos docentes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail	4	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	5	1
Mail, Tablones en pasillos	2	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail, Facebook, Twitter	6	1
Sitio Web, Mail	2	5
Sitio Web, Mail, DIARIO - CARTELERAS	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web	2	3
Mail	1	1
Mostrador (Presencial)	1	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook	4	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

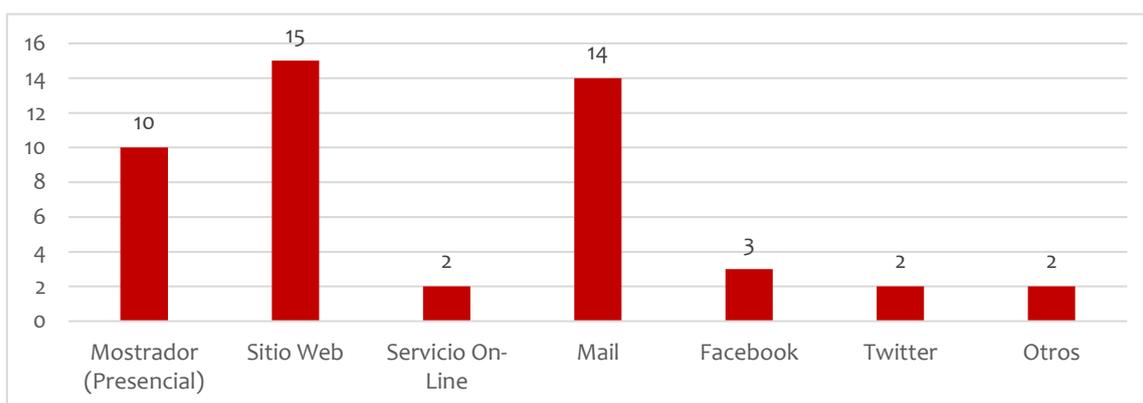


Fig. 6.2-11 Cantidad de UA por canales de comunicación: Información de concursos docentes

Tipos de comunicación (18 respuestas)

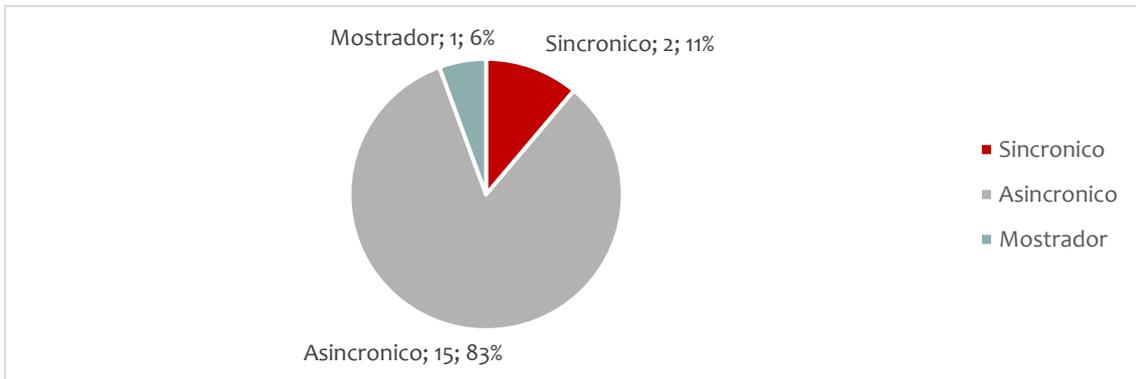


Fig. 6.2-12 Tipo de comunicación del servicio de: Información de concursos docentes

Herramientas soporte que utilizan las UA (2 respuestas)

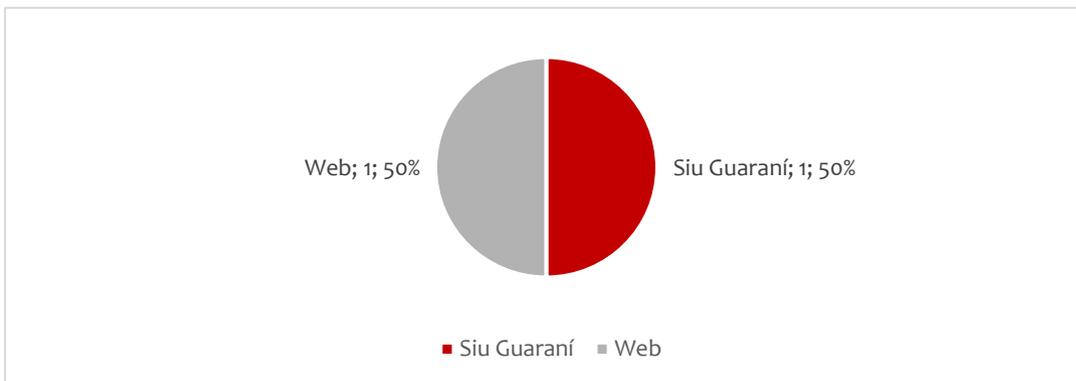


Fig. 6.2-13 Uso de herramientas soporte: Información de concursos docentes

Uso de Redes Sociales (3 respuestas)

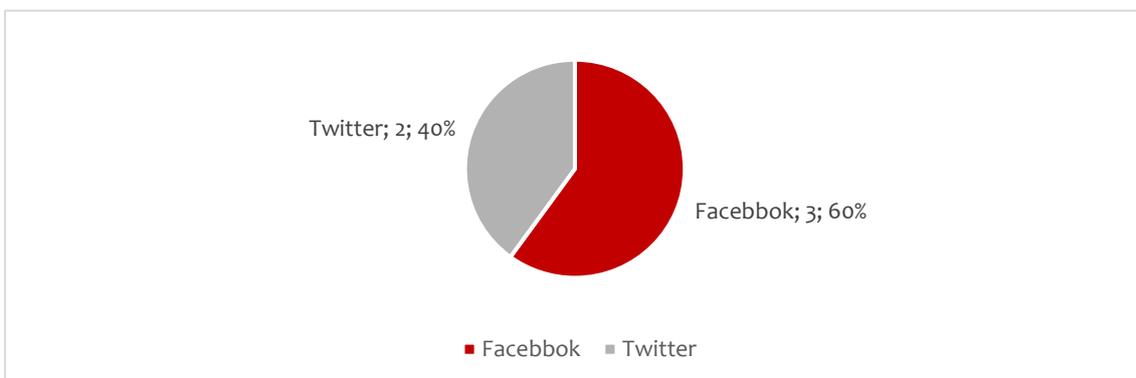


Fig. 6.2-14 Uso de redes sociales en el servicio: Información de concursos docentes

6.2.5 GESTIÓN DE CONCURSOS DOCENTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.2-12 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.2-12 Información general del servicio: Gestión de concursos docentes

GESTIÓN DE CONCURSOS DOCENTES	
LA UA DEBE CONCURSAR LOS CARGOS DE LOS DOCENTES SEGÚN LAS REGLAMENTACIONES VIGENTES. PARA LO CUAL DEBE INFORMAR SOBRE LA APERTURA DEL CONCURSO, CARGOS A CONCURSAR, JURADO DESIGNADO Y PLAZOS DE INSCRIPCIÓN. LOS DOCENTES INTERESADOS DEBEN INSCRIBIRSE, PRESENTANDO LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA Y EN CASO DE SER CONVOCADO POR EL JURADO, PRESENTARSE A LA CLASE DE OPOSICIÓN. FINALIZADO EL CONCURSO SE PUBLICARÁ EL ORDEN DE MÉRITO CORRESPONDIENTE. LOS CONCURSOS SE REALIZAN SEGÚN LO ESTABLECIDO POR LAS ORDENANZAS DE LA UA.	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Transaccional (cuando solo depende de la UA) - Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas) - Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Gestión de concursos docentes” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización. El mismo puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, seis manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero solo una UA utiliza “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación para considerar que la operación se realiza de forma sincrónica. Cuatro UA informan que la operación se realiza solo de forma presencial. La UA restante agrega el mail, además del presencial (ver Fig. 6.2-16). Es de destacar que, en este caso, el canal más utilizado es el “Mostrador”.

En promedio, las UA utilizan tres canales diferentes, siendo seis canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por cuatro UA (ver Tabla 6.2-13 y Fig. 6.2-15). Con respecto a la utilización de herramientas soporte, de las dos UA que respondieron, una menciona a Siu Guaraní y la otra al sitio web (ver Fig. 6.2-17).

Las restantes 12 UA inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando principalmente los canales “Mostrador” y “Mail” para iniciar y finalizar los tramites. Para el inicio del trámite, en promedio las UA declaran dos canales, siendo tres canales el máximo declarado por dos UA y un canal el mínimo declarado por cuatro UA. En cuanto a la finalización del trámite, seis UA declararon dos canales y seis UA un canal. Una UA no respondió la pregunta (ver Tabla 6.2-14).

En base a los datos relevados del servicio, una UA alcanza el nivel Transaccional, 12 UA el nivel Mejorado y cuatro UA solo utilizan el canal de mostrador, por lo que quedan por fuera de los niveles de madurez definidos anteriormente.

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.2-13 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Gestión de concursos docentes

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de gestión de concursos docentes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial)	1	4
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line, diario, radio, nacionales, locales (según normativa)	6	1
Si	Mostrador (Presencial), Mail	2	1

Tabla 6.2-14 Canales de comunicación utilizados por las UA: Gestión de concursos docentes

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad de canales de inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad de UA
No	Mostrador (Presencial)	Mostrador (Presencial), Mail	1	2	4
No	Mostrador (Presencial), Mail	Mostrador (Presencial), Mail	2	2	2
No	Mostrador (Presencial), Servicio On-Line	Mostrador (Presencial)	2	1	1
No	Sitio Web	Mail	1	1	2
No			0	0	1
No	Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	Mostrador (Presencial)	3	1	2

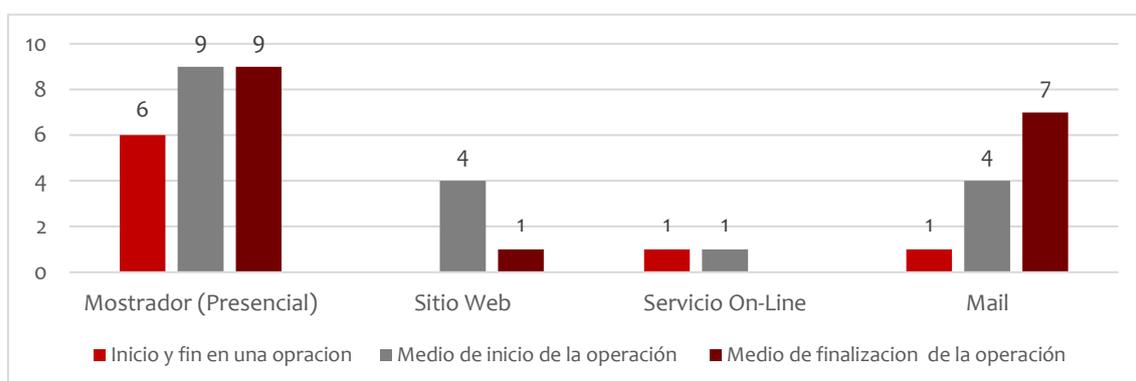


Fig. 6.2-15 Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de concursos docentes

Tipos de comunicación (18 respuestas)

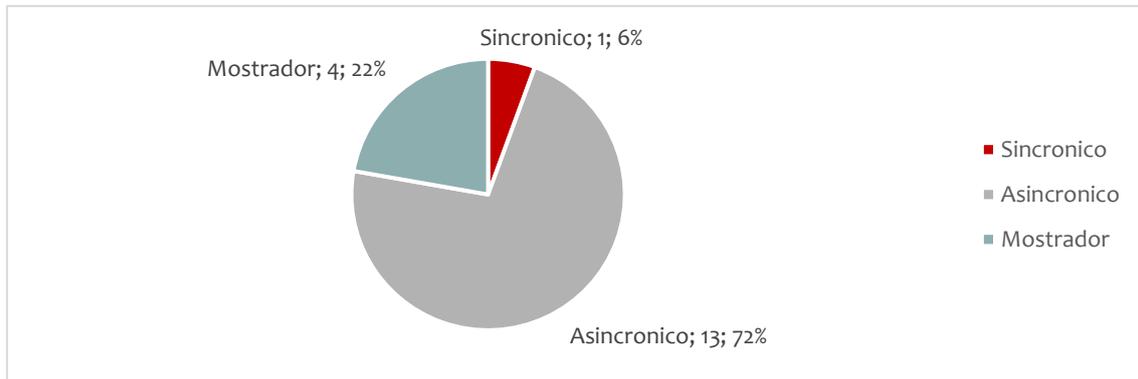


Fig. 6.2-16 Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de concursos docentes

Herramientas soporte que utilizan las UA (2 respuestas)

Cantidad de respuestas: 2

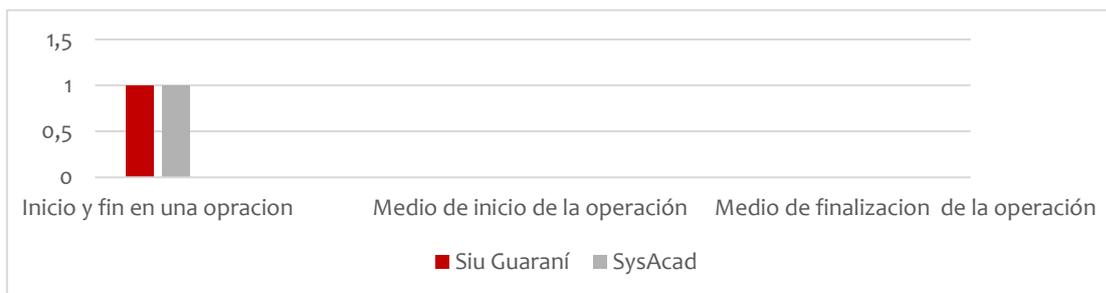


Fig. 6.2-17 Uso de herramientas soporte: Gestión de concursos docentes

6.2.6 REGISTRO DE ASISTENCIA AL AULA

Información general del servicio

En la Tabla 6.2-15 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.2-15 Información general del servicio: Registro de asistencia al aula

REGISTRO DE ASISTENCIA AL AULA	
LA UA DEBE REGISTRAR LA ASISTENCIA DE LOS DOCENTES AL AULA PARA EL DICTADO DE CLASES.	
TIPO DE SERVICIO:	Control
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Transaccional (cuando solo depende de la UA)- Integrado (en el caso que intervengan más de una UA)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Registro de asistencia al aula” se encuentra catalogado como un servicio de Control. Solo puede ser brindado de forma sincrónica, por lo que el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde).

De las 18 UA relevadas, el 41% (siete UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad, mientras el 18% (tres UA) a nivel departamento y el 17% (tres UA) a nivel de universidad. Una UA no respondió la pregunta (ver Fig. 6.2-18). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, cinco UA manifestaron registrar la asistencia utilizando “Servicios On-Line” como uno de sus canales y 11 UA registran la asistencia mediante el canal “Mostrador” (ver Fig. 6.2-20). Dos UA indicaron que no se registra la asistencia al aula.

En cuanto a la cantidad de canales, tres UA informan tres canales y 13 UA un único canal (ver Tabla 6.2-16 y Fig. 6.2-19). Con respecto a la utilización de herramientas soporte, de las cinco UA que respondieron, dos indicaron el uso de lectores de huellas digitales y dos el uso de sistemas propios. Una menciona el uso de EVEA (ver Fig. 6.2-21).

En base a los datos relevados del servicio, cinco UA alcanzan el nivel Transaccional.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

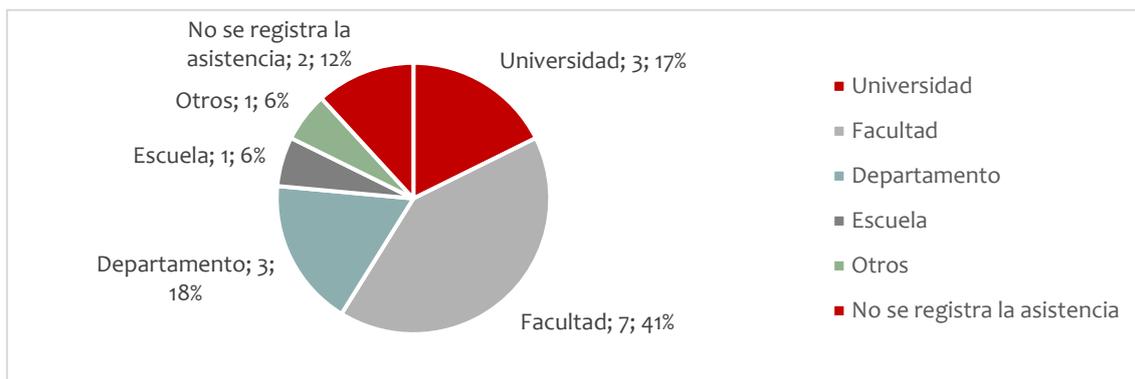


Fig. 6.2-18 Alcance de la prestación de: Registro de asistencia al aula

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.2-16 Canales de comunicación utilizados por las UA: Registro de asistencia al aula

¿Mediante qué canal de comunicación puede registrarse la asistencia al aula?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial)	1	8
Mostrador (Presencial), Servicio On-Line	2	2
Manual/Planilla	1	2
Servicio On-Line	1	3
Mostrador (Presencial), Sitio Web	2	1
No se registra la asistencia de los docentes	1	2

Los servicios Control se realizan en una sola operación.

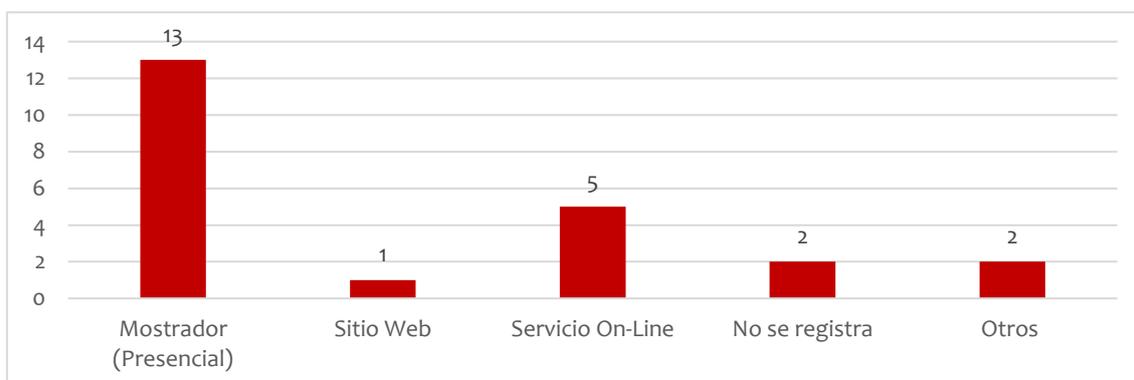


Fig. 6.2-19 Cantidad de UA por canales de comunicación: Registro de asistencia al aula

Tipos de comunicación (16 respuestas)

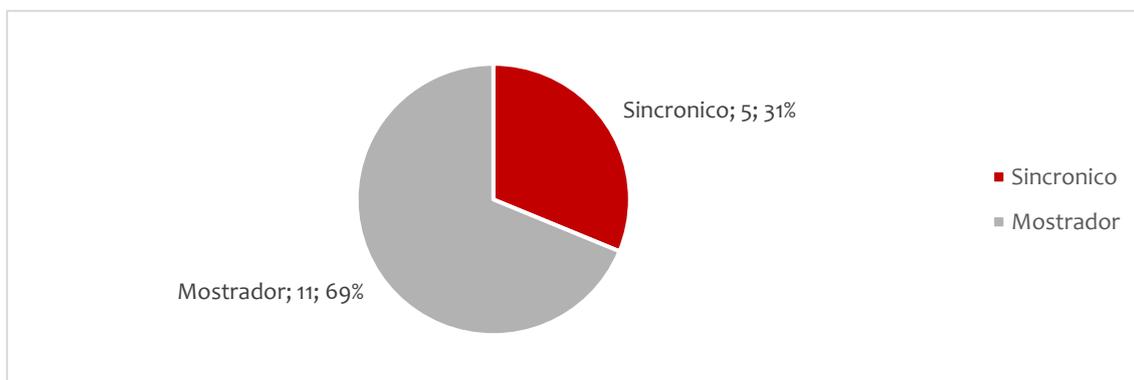


Fig. 6.2-20 Tipo de comunicación del servicio de: Registro de asistencia al aula

Herramientas soporte que utilizan las UA (5 respuestas)

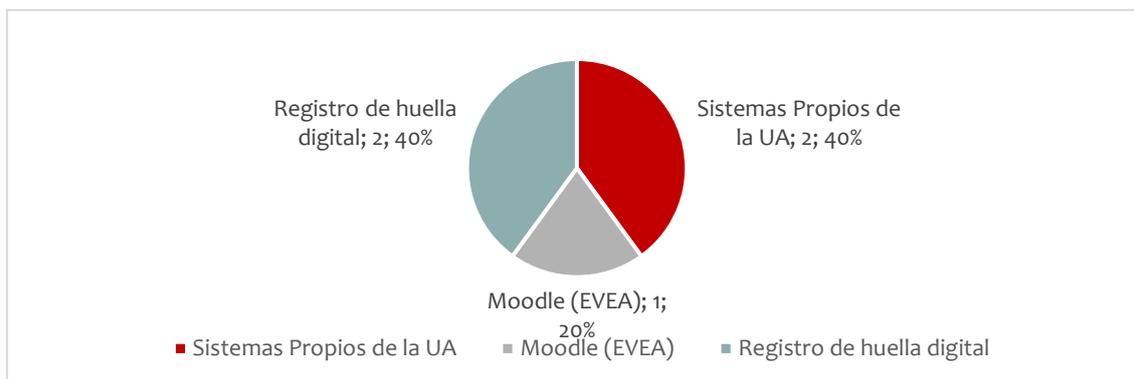


Fig. 6.2-21 Uso de herramientas soporte: Registro de asistencia al aula

6.2.7 GESTIÓN DE LICENCIAS DOCENTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.2-17 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.2-17 Información general del servicio: Gestión de licencias docentes

GESTIÓN DE LICENCIAS DOCENTES	
LA UA RECIBIRÁ LOS PEDIDOS DE LICENCIA DE LOS DOCENTES Y PROCEDERÁ SEGÚN LAS REGLAMENTACIONES CORRESPONDIENTES.	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Transaccional (cuando solo depende de la UA) - Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas) - Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Gestión de licencias docentes” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización. Puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos

podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, ocho manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero solo una UA utiliza “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación para considerar que la operación se realiza de forma sincrónica (ver Fig. 6.2-23). Seis UA informan que la operación se realiza solo de forma presencial y la UA restante no menciona canales. Es de destacar que, en este caso, el canal más utilizado es el “Mostrador”. En cuanto a la cantidad de canales, una UA informa dos canales y seis UA un único canal (ver Tabla 6.2-18 y Fig. 6.2-22).

Las restantes 10 UA inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones. Utilizando principalmente el canal “Mostrador” y el canal “Mail” para iniciar y finalizar los tramites. Tanto para el inicio del trámite como para la finalización, las UA mencionan solo uno o dos canales de atención (ver Tabla 6.2-19). Con respecto a la utilización de herramientas soporte, las dos UA que respondieron indicaron el uso de sistemas propios (ver Fig. 6.2-24).

En base a los datos relevados del servicio, una UA alcanza el nivel Transaccional, 10 UA el nivel Mejorado y seis UA solo utilizan el canal de mostrador, por lo que quedan fuera de los niveles de madurez definidos anteriormente.

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.2-18 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Gestión de licencias docentes

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de gestión de licencias docentes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial)	1	6
Si	Sin Respuesta	0	1
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	2	1

Tabla 6.2-19 Canales de comunicación utilizados por las UA: Gestión de licencias docentes

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad de canales de inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad de UA
No	Mostrador (Presencial)	Mail, Comunicación telefónica	1	2	4
No	Mostrador (Presencial), Mail	Mostrador (Presencial)	2	1	4
No	Mail	Mail	1	1	2

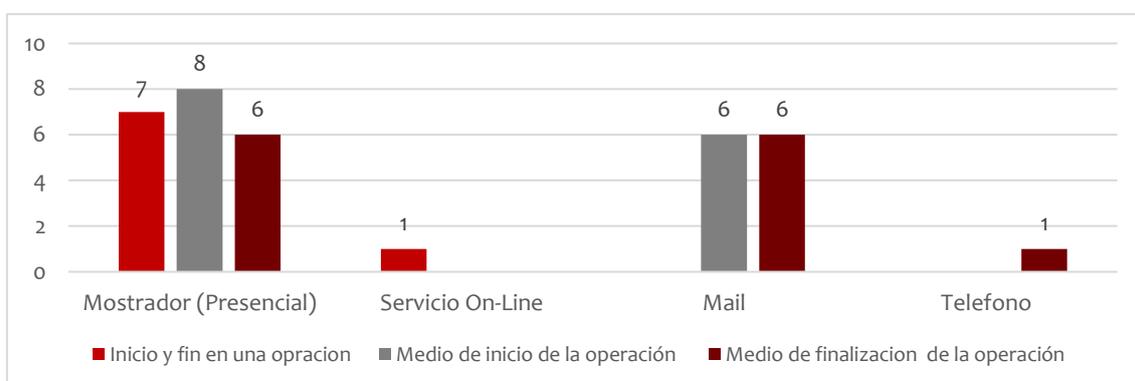


Fig. 6.2-22 Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de licencias docentes

Tipos de comunicación (17 respuestas)

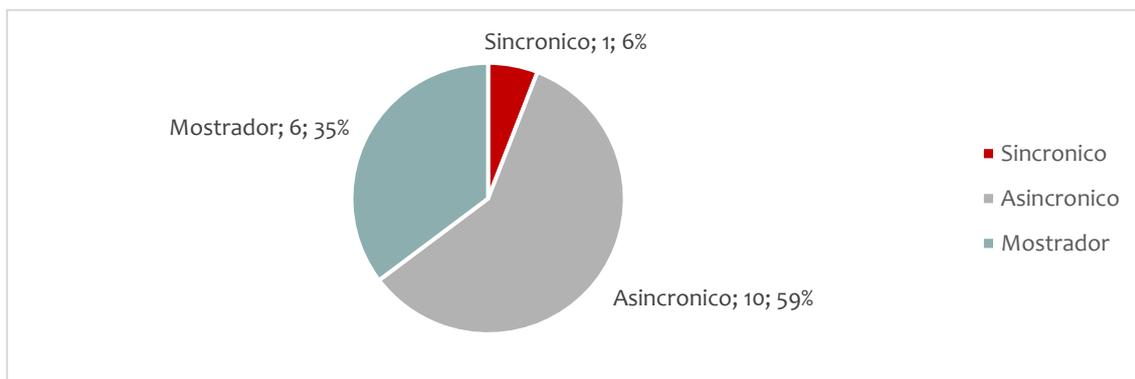


Fig. 6.2-23 Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de licencias docentes

Herramientas soporte que utilizan las UA (2 respuestas)

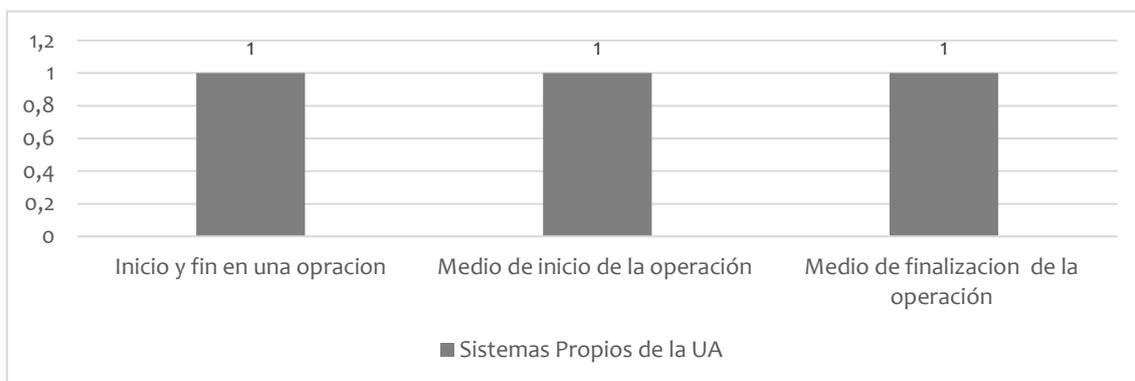


Fig. 6.2-24 Uso de herramientas soporte: Gestión de licencias docentes

6.2.8 VOTACIÓN A REPRESENTANTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.2-20 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.2-20 Información general del servicio: Votación a representantes docentes

Votación a representantes	
LA UA DEBE PERMITIR A LOS DOCENTES LA ELECCIÓN DE SUS REPRESENTANTES, PARA LO CUAL DEBE INFORMAR LOS PERÍODOS DE ELECCIÓN Y LAS LISTAS CANDIDATAS CON LA ANTELACIÓN CORRESPONDIENTE, REALIZAR LA ELECCIÓN SEGÚN LAS REGLAMENTACIONES VIGENTES E INFORMAR EL RESULTADO DE LA MISMA.	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Votación a representantes” se encuentra catalogado como Informacional y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En ambos casos el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas solo 16 poseen elecciones de representantes. El 50% (ocho UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad, mientras que el 31% (cinco UA) a nivel universidad y las tres UA restantes a nivel departamento (ver Fig. 6.2-25).

En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 88% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos y el 12 % sincrónicos (ver Fig. 6.2-27). En promedio, las UA utilizan tres canales diferentes, siendo siete canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por dos UA (ver Tabla 6.2-21 y Fig. 6.2-26). Cuatro UA declararon utilizar redes sociales, principalmente Facebook y Twitter en iguales proporciones (ver Fig. 6.2-28).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (16 respuestas, dos UA no poseen elecciones de representantes)

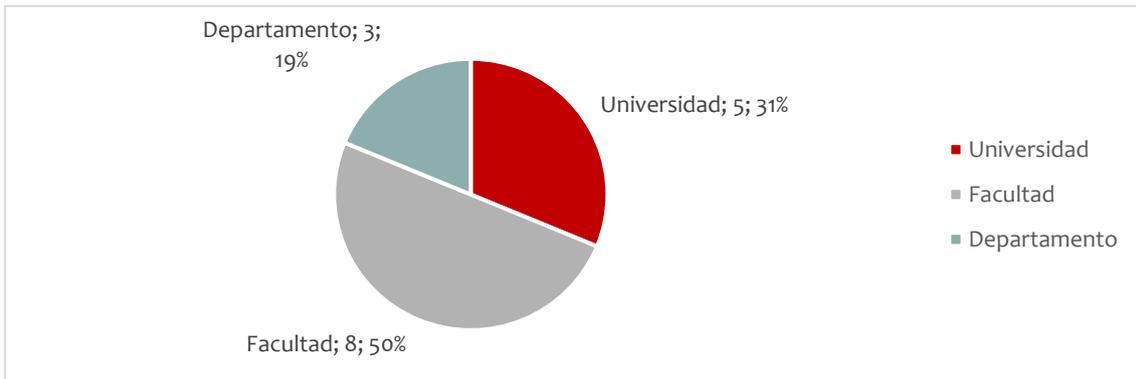


Fig. 6.2-25 Alcance de la prestación de: Votación a representantes docentes

Canales utilizados para prestar el servicio (16 respuestas)

Tabla 6.2-21 Canales de comunicación utilizados por las UA: Votación a representantes docentes

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información de la votación a representantes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Sitio Web, Mail	2	5
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail	4	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	5	1
Mail	1	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail, Facebook, Twitter, medios	7	1
Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	4	1
Mostrador (Presencial), Mail	2	1
Sin respuesta	0	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	3
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Facebook	3	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

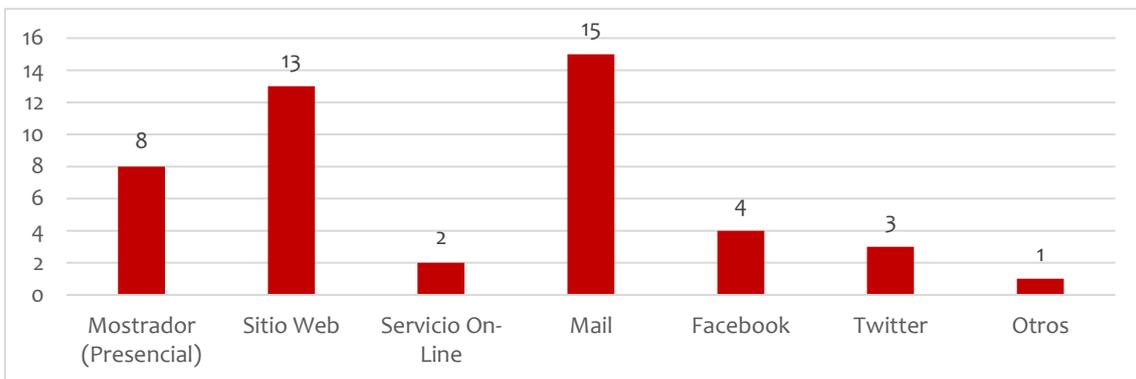


Fig. 6.2-26 Cantidad de UA por canales de comunicación: Votación a representantes docentes

Tipos de comunicación (16 respuestas)

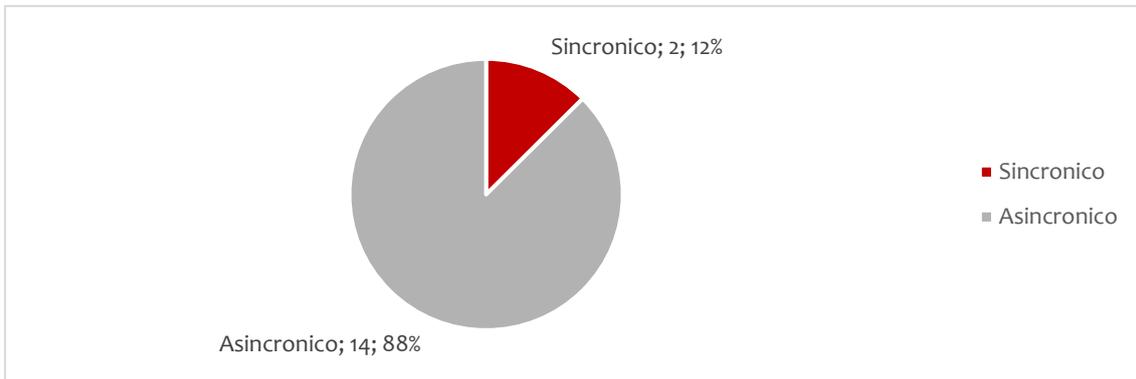


Fig. 6.2-27 Tipo de comunicación del servicio de: Votación a representantes docentes

Uso de Redes Sociales (4 respuestas)

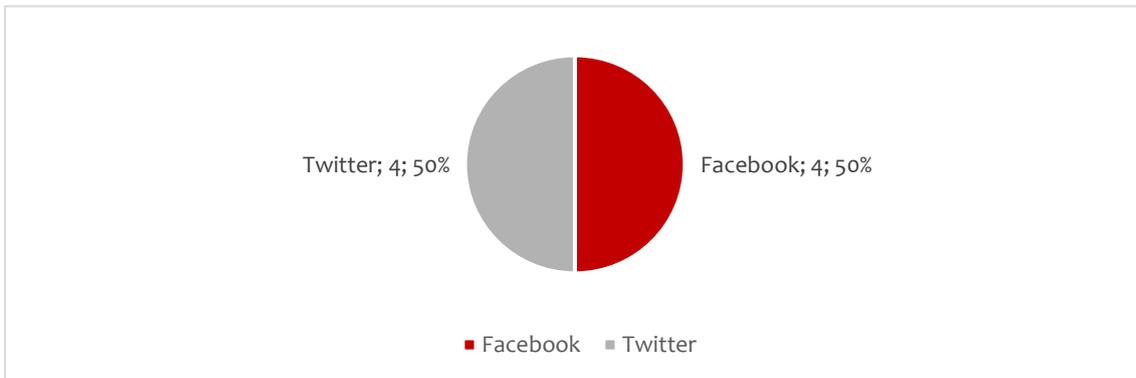


Fig. 6.2-28 Uso de redes sociales en el servicio: Votación a representantes docentes

6.3 SERVICIOS A GRADUADOS

6.3.1 INFORMACIÓN SOBRE CURSOS DE POSTGRADO

Información general del servicio

En la Tabla 6.3-1 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.3-1 Información general del servicio: Información sobre cursos de postgrado

INFORMACIÓN SOBRE CURSOS DE POSTGRADO	
LA UA PONE A DISPOSICIÓN DE LOS INTERESADOS LA OFERTA ACADÉMICA DE CURSOS DE POSTGRADO.	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Graduados
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Información sobre cursos de postgrado” se encuentra catalogado como Informacional y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En ambos casos el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, el 53% (nueve UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad, mientras que el 17% (tres UA) a nivel universidad y el 30% se distribuye entre departamento, escuela y otros tipos de UA (ver Fig. 6.3-1). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 94% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos y el 6% sincrónicos (ver Fig. 6.3-3). En promedio, las UA utilizan tres canales diferentes, siendo cinco canales el máximo utilizado por tres UA y un canal el mínimo utilizado por una UA (ver Tabla 6.3-2 y Fig. 6.3-2). Seis UA declararon utilizar redes sociales, en particular Facebook (70%) y Twitter (30%) (ver Fig. 6.3-4).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

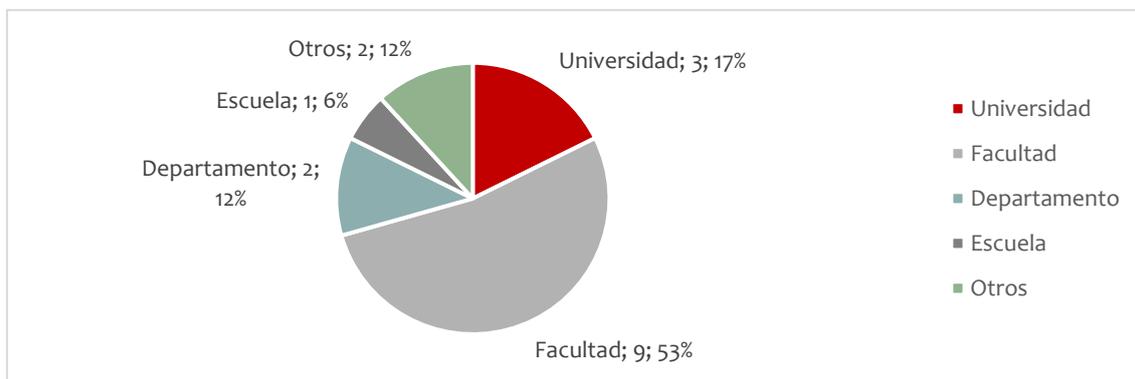


Fig. 6.3-1 Alcance de la prestación de: Información sobre cursos de postgrado

Canales utilizados para prestar el servicio (17 respuestas)

Tabla 6.3-2 Canales de comunicación utilizados UA: Información sobre cursos de postgrado

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información sobre cursos de postgrado?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Sitio Web, Mail, Facebook	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	5	3
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail	4	1
Sitio Web	1	1
Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter, cuentas institucionales	5	1
Sitio Web, Mail	2	4
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook	4	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	2
Sitio Web, Facebook	2	2
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Facebook	3	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

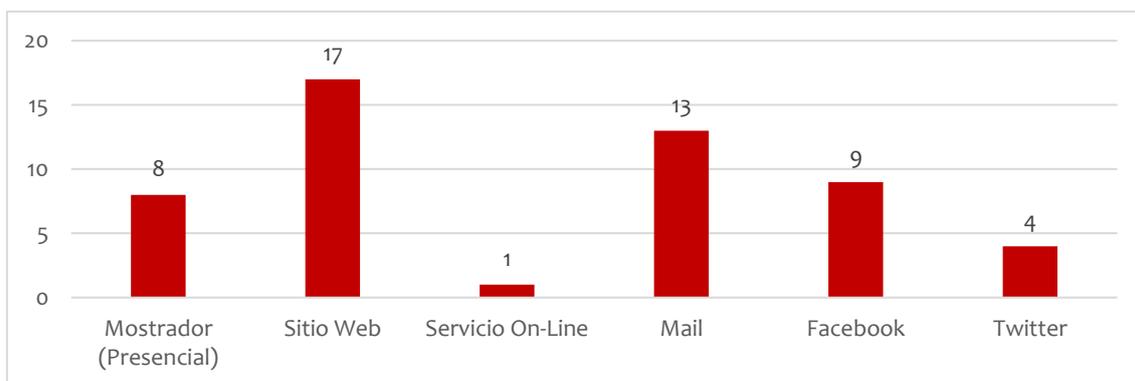


Fig. 6.3-2 Cantidad de UA por canales de comunicación: Información sobre cursos de postgrado

Tipos de comunicación (17 respuestas)

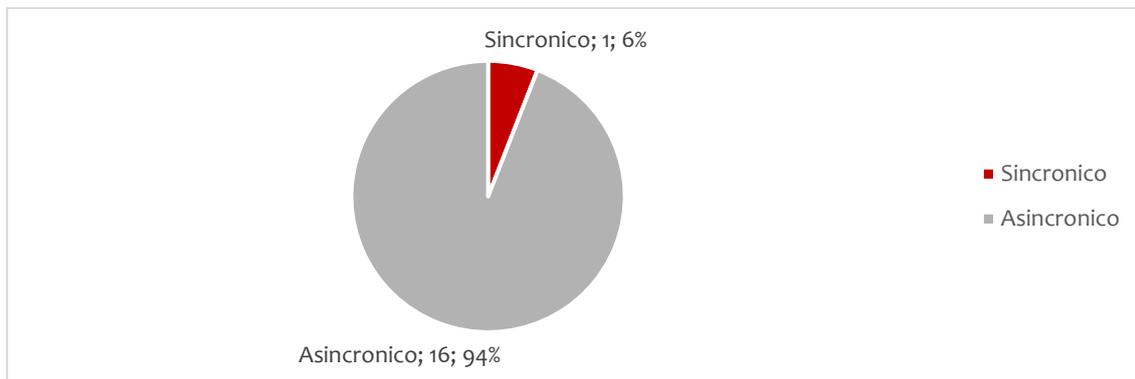


Fig. 6.3-3 Tipo de comunicación del servicio de: Información sobre cursos de postgrado

Uso de Redes Sociales (7 respuestas)

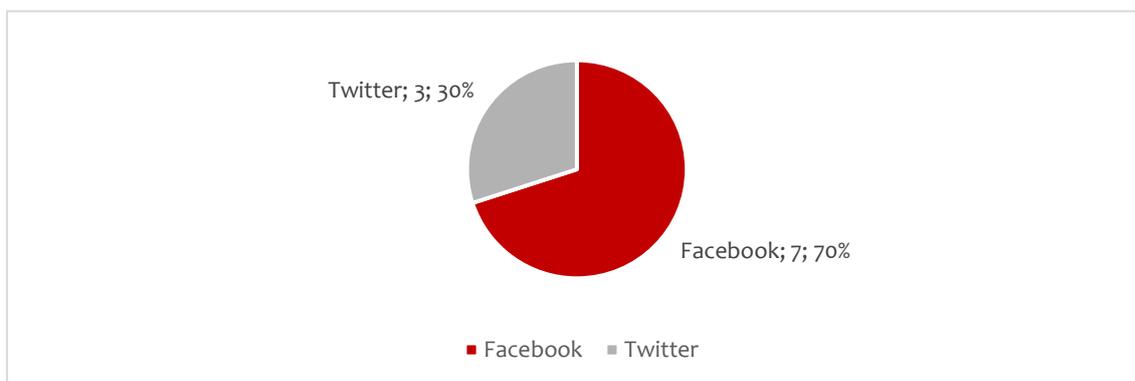


Fig. 6.3-4 Uso de redes sociales en el servicio: Información sobre cursos de postgrado

6.3.2 INSCRIPCIONES A CURSOS DE POSTGRADO

Información general del servicio

En la Tabla 6.3-3 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.3-3 Información general del servicio: Inscripciones a cursos de postgrado

INSCRIPCIONES A CURSOS DE POSTGRADO	
LA UA RECIBE LAS SOLICITUDES DE LOS INTERESADOS A UN CURSO DE POSGRADO, SE ANALIZA SI CUMPLE LAS CONDICIONES PARA LO SOLICITADO Y SE LE ACEPTA O RECHAZA LA INSCRIPCIÓN. LA UA LE INFORMA EL RESULTADO DE LA SOLICITUD.	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Graduados
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Transaccional (cuando solo depende de la UA) - Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas) - Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Inscripciones a cursos de postgrado” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización, pudiendo ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos, podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las 18 UA relevadas, el 59% (10 UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad, mientras que el 17% (tres UA) a nivel universidad (ver Fig. 6.3-5). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, 11 UA manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero solo seis UA utilizan “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación para considerar que la operación se realiza de forma sincrónica (ver Fig. 6.3-7). Dos UA informan que la operación se realiza solo de forma presencial y las tres UA restantes incorporan el “Mail” además del “Mostrador”. Las herramientas soporte más mencionadas son Siu Guaraní y SysAcad (ver Fig. 6.3-8). En cuanto a la cantidad de canales, cinco UA mencionan dos canales y seis UA un solo canal (ver Tabla 6.3-4 y Fig. 6.3-6).

Las restantes seis UA, inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando principalmente el canal “Mostrador” y el canal “Mail” para iniciar y finalizar los tramites. Tanto para el inicio del trámite como para la finalización, las UA mencionan solo uno o dos canales de atención (ver Tabla 6.3-5).

En base a los datos relevados del servicio, seis UA alcanzan el nivel Transaccional, 10 UA el nivel Mejorado y dos UA en nivel Emergente.

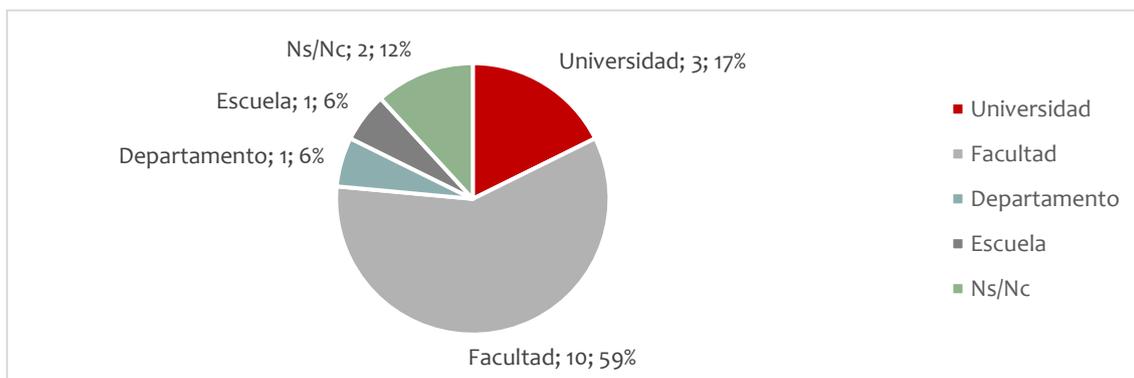


Fig. 6.3-5 Alcance de la prestación de: Inscripciones a cursos de postgrado

Canales utilizados para prestar el servicio (17 respuestas)

Tabla 6.3-4 Canales de comunicación sincrónico de las UA: Inscripciones a cursos de postgrado

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	web de la secretaría de posgrado	1	1
Si	Mostrador (Presencial), Mail	2	3
Si	Mostrador (Presencial), Web Servicio On-Line	2	2
Si	Web Servicio On-Line	1	3
Si	Mostrador (Presencial)	1	2

Tabla 6.3-5 Canales de comunicación utilizados por las UA: Inscripciones a cursos de postgrado

¿En una Operación?	¿Mediante Qué Canal De Comunicación Puede Iniciar El Trámite?	¿Mediante Qué Canal De Comunicación Recibe La Respuesta Del Trámite?	Cantidad De Canales De Inicio	Cantidad De Canales Finalización	Cantidad De UA
No	Sitio Web		1		1
No	Sitio Web	Mail	1	1	1
No	Mostrador (Presencial), Sitio Web	Mostrador (Presencial), Mail	2	2	1
No	Mostrador (Presencial), Sitio Web	Mostrador (Presencial), Sitio Web	2	2	1
No	Mostrador (Presencial), Mail	Mostrador (Presencial), Mail	2	2	1
No	Sitio Web, Mail	Mail	2	1	1

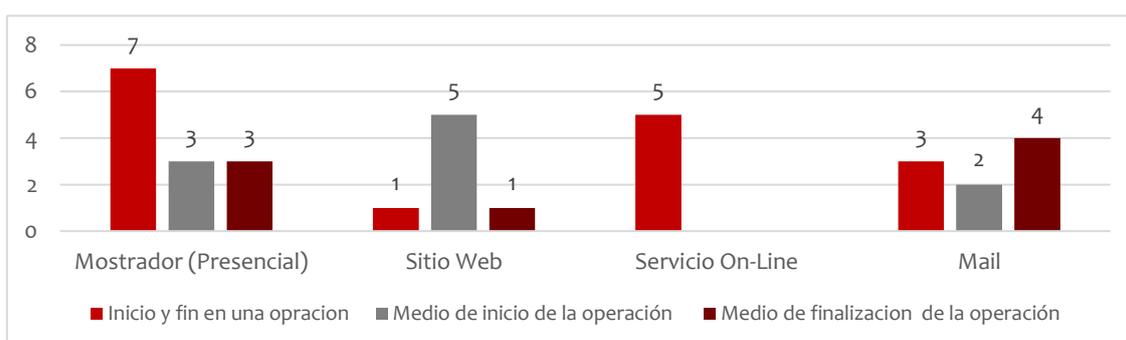


Fig. 6.3-6 Cantidad de UA por canales de comunicación: Inscripciones a cursos de postgrado

Tipos de comunicación (18 respuestas)

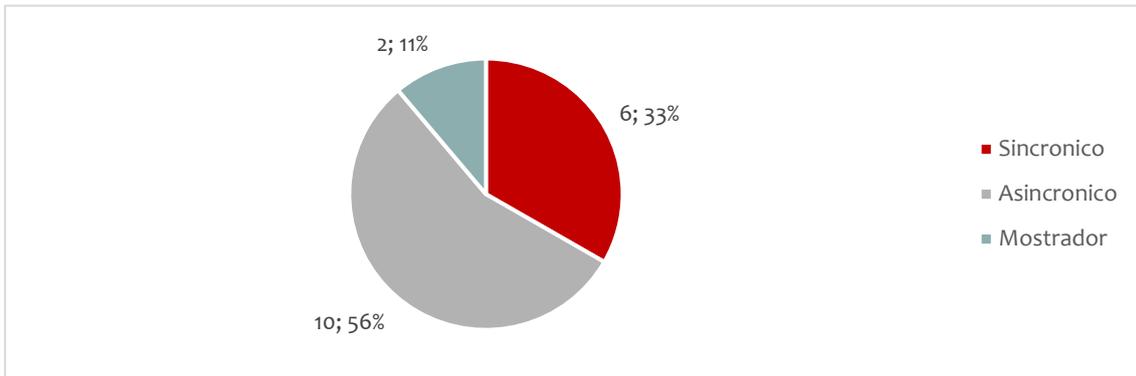


Fig. 6.3-7 Tipo de comunicación del servicio de: Inscripciones a cursos de postgrado

Herramientas soporte que utilizan las UA (5 respuestas)

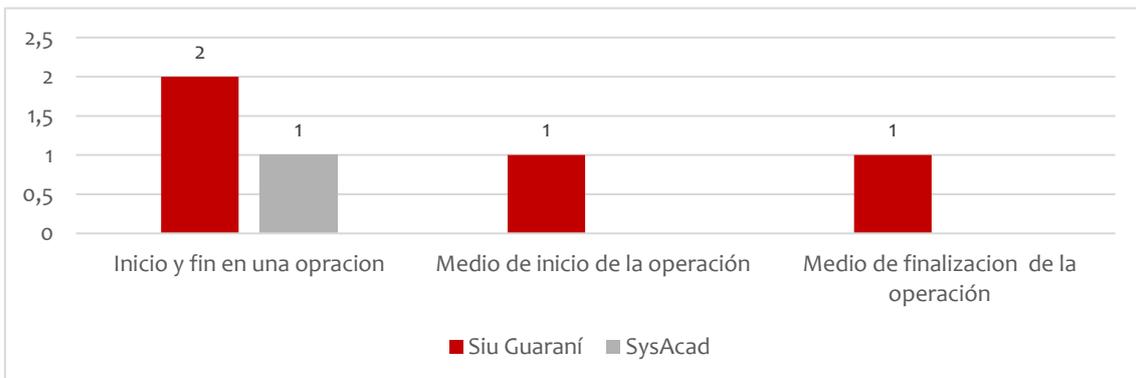


Fig. 6.3-8 Uso de herramientas soporte: Inscripciones a cursos de postgrado

6.3.3 CERTIFICADO DE CURSO DE POSTGRADO

Información general del servicio

En la Tabla 6.3-6 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.3-6 Información general del servicio: Certificado de curso de postgrado

CERTIFICADO DE CURSO DE POSTGRADO	
LA UA ENTREGA LOS CERTIFICADOS DE ASISTENCIA/APROBACIÓN A LOS ALUMNOS QUE HAN REALIZADO UN CURSO DE POSTGRADO.	
TIPO DE SERVICIO:	Certificación
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Graduados
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Transaccional (cuando solo depende de la UA)- Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) Asincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas)- Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Certificado de curso de postgrado” se encuentra catalogado como un servicio de Certificación. El mismo puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, 11 manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero solo una UA utiliza “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación para considerar que la operación se realiza de forma sincrónica (ver Fig. 6.3-11). Seis UA informan que la operación se realiza solo de forma presencial y las cuatro UA restantes incorporan el “Mail” además del “Mostrador”. En cuanto a la cantidad de canales, tres UA mencionan dos canales y ocho UA un solo canal (ver Tabla 6.3-7 y Fig. 6.3-10).

Las restantes cinco UA inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando principalmente el canal “Mostrador” y el canal “Mail” para iniciar y finalizar los tramites. Tanto para el inicio del trámite como para la finalización, las UA mencionan solo uno o dos canales de atención (ver Tabla 6.3-8).

El alcance en la prestación del servicio es en 67% (10 UA) a nivel de universidad y 20% (tres UA) a nivel de facultad. Una UA presta sus servicios a nivel departamento y la última a nivel escuela (ver Fig. 6.3-9).

En base a los datos relevados del servicio, una UA alcanza el nivel Transaccional, ocho UA el nivel Mejorado y siete UA solo utilizan el canal de mostrador, por lo que quedan fuera de los niveles de madurez definidos anteriormente.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

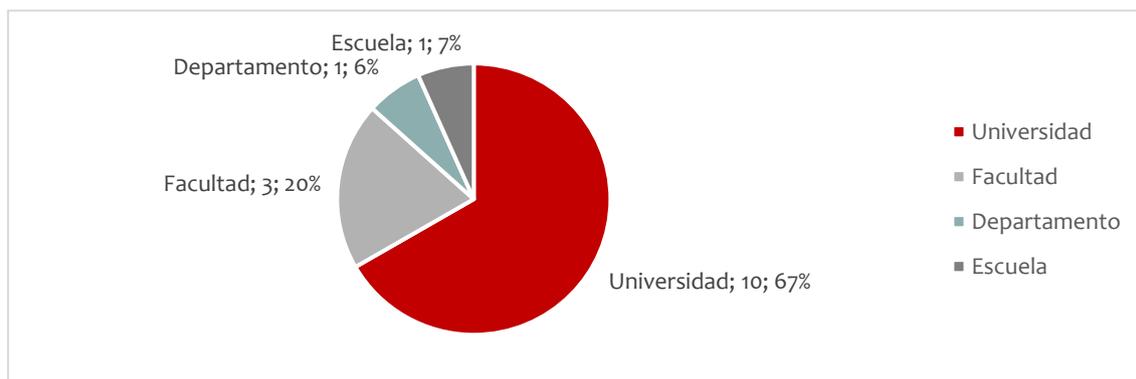


Fig. 6.3-9 Alcance de la prestación de: Certificado de curso de postgrado

Canales utilizados para prestar el servicio (16 respuestas)

Tabla 6.3-7 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Certificado de curso de postgrado

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de brindar los certificados de cursos de postgrado?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial), mail	2	3
Si	Mostrador (Presencial)	1	6
Si	Web Servicio On-Line	1	1
Si	Mail	1	1

Tabla 6.3-8 Canales de comunicación utilizados por las UA: Certificado de curso de postgrado

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Indique mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad. De canales inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad UA
No	Mail		1	.	1
No	Mostrador (Presencial)	Mostrador (Presencial)	1	1	1
No	Mostrador (Presencial), Mail	Mostrador (Presencial), Mail	2	2	3

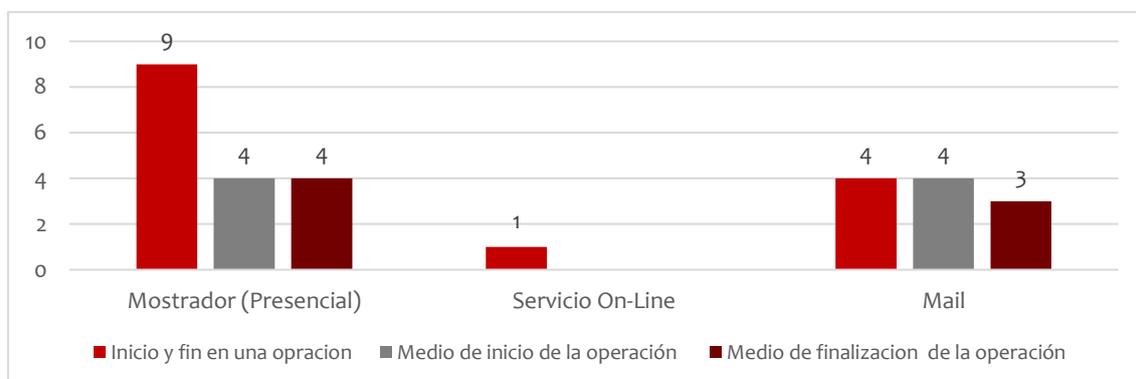


Fig. 6.3-10 Cantidad de UA por canales de comunicación: Certificado de curso de postgrado

Tipos de comunicación (16 respuestas)

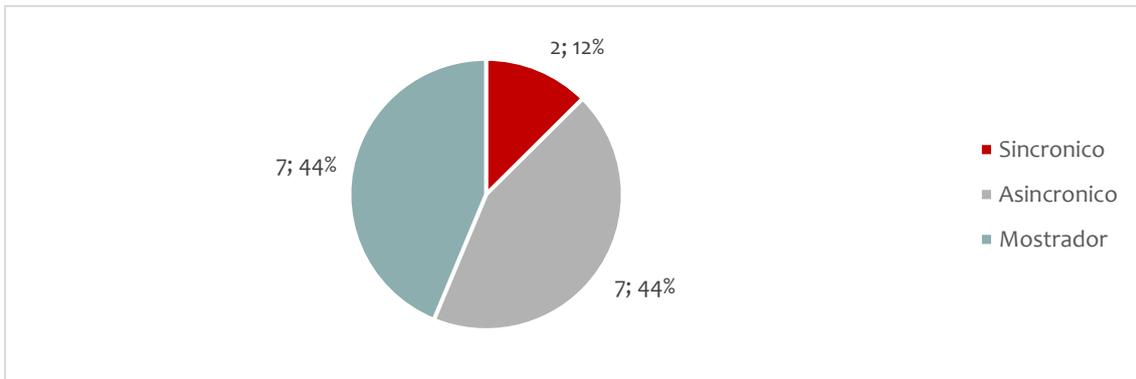


Fig. 6.3-11 Tipo de comunicación del servicio de: Certificado de curso de postgrado

6.3.4 VOTACIÓN A REPRESENTANTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.3-9 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.3-9 Información general del servicio: Votación a representantes graduados

Votación a representantes	
LA UA DEBE PERMITIR A LOS GRADUADOS LA ELECCIÓN DE SUS REPRESENTANTES, PARA LO CUAL DEBE INFORMAR LOS PERÍODOS DE ELECCIÓN Y LAS LISTAS CANDIDATAS CON LA ANTELACIÓN CORRESPONDIENTE, REALIZAR LA ELECCIÓN SEGÚN LAS REGLAMENTACIONES VIGENTES E INFORMAR EL RESULTADO DE LA MISMA.	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	Graduados
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Votación a representantes” se encuentra catalogado como Informacional y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En ambos casos el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, solo 14 poseen elecciones de representantes graduados. El 71% (10 UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de Facultad, mientras que el 29% (cuatro UA) a nivel universidad (ver Fig. 6.3-12). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 86% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos y el 14% lo hace solo por “Mostrador” (ver Fig. 6.3-14).

En promedio, las UA utilizan tres canales diferentes, siendo cinco canales el máximo utilizado por cinco UA y un canal el mínimo utilizado por una UA (ver Tabla 6.3-10 y Fig. 6.3-13). Siete UA declararon utilizar redes sociales, principalmente Facebook (64%) y Twitter (36%) (ver Fig. 6.3-15).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (14 respuestas, 4 no poseen representantes graduados)

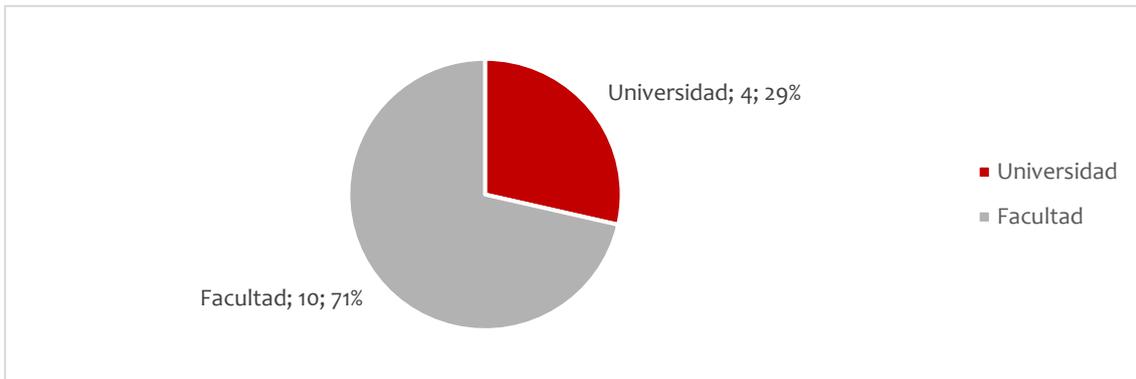


Fig. 6.3-12 Alcance de la prestación de: Votación a representantes graduados

Canales utilizados para prestar el servicio (14 respuestas)

Tabla 6.3-10 Canales de comunicación de las UA: Votación a representantes graduados

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información de la votación a representantes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Sitio Web, Mail	2	3
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	5	3
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail	4	1
Pasillos	1	1
Sitio Web, Mail, Facebook	3	1
Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	4	1
Mostrador (Presencial), Mail, Facebook	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web	2	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Facebook	3	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

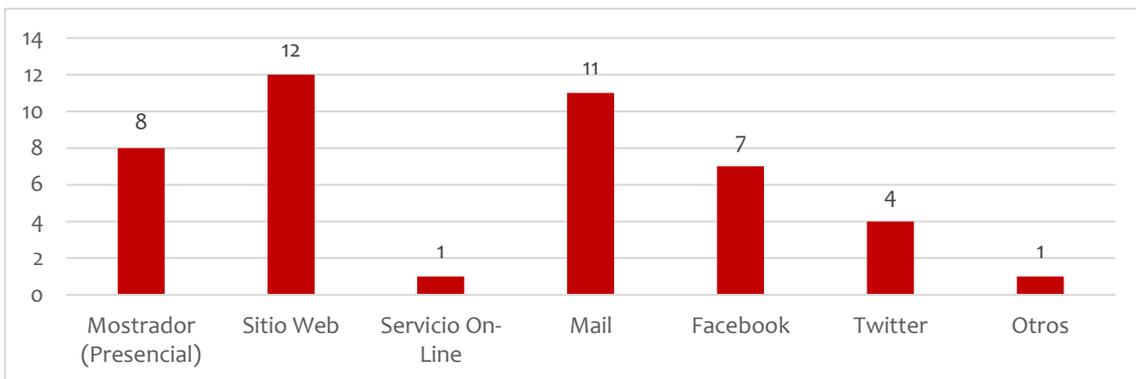


Fig. 6.3-13 Cantidad de UA por canales de comunicación: Votación a representantes graduados

Tipos de comunicación (14 respuestas)

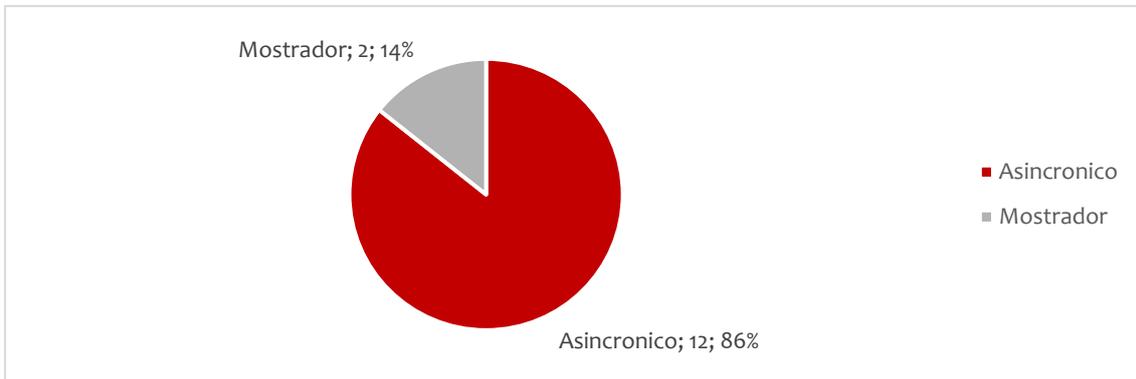


Fig. 6.3-14 Tipo de comunicación del servicio de: Votación a representantes graduados

Uso de Redes Sociales (7 respuestas)

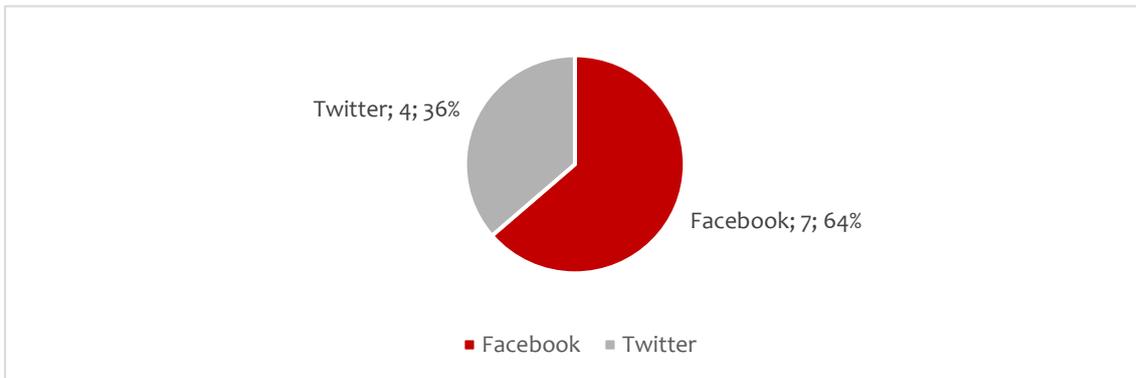


Fig. 6.3-15 Uso de redes sociales en el servicio: Votación a representantes graduados

6.4 SERVICIOS A NO DOCENTES

6.4.1 INFORMACIÓN DE CONCURSOS NO DOCENTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.4-1 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.4-1 Información general del servicio: Información de concursos no docentes

INFORMACIÓN DE CONCURSOS NO DOCENTES	
LA UA DEBE INFORMAR SOBRE LA APERTURA DEL CONCURSO, CARGOS A CONCURSAR, JURADO DESIGNADO Y PLAZOS DE INSCRIPCIÓN, SEGÚN LO ESTABLECIDO POR LAS ORDENANZAS DE LA UA.	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	No Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Información de concursos no docentes” se encuentra catalogado como Informacional y puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En ambos casos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, el 44% (ocho UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de Facultad mientras que el 33% (seis UA) a nivel universidad. Las UA restantes no respondieron a la pregunta (ver Fig. 6.4-1). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 80% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos, el 7% sincrónicos y una UA declara como único canal el mostrador (ver Fig. 6.4-3). En promedio, las UA utilizan dos canales diferentes, siendo seis canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por dos UA (ver Tabla 6.4-2 y Fig. 6.4-2). Solo tres UA declararon utilizar redes sociales, en particular Facebook y Twitter (ver Fig. 6.4-4).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (16 respuestas, dos UA no corresponden)

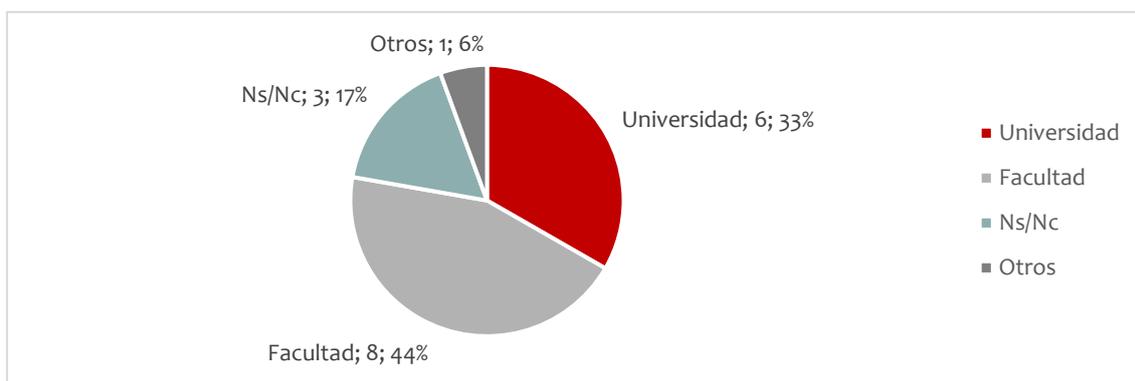


Fig. 6.4-1 Alcance de la prestación de: Información de concursos no docentes

Canales utilizados para prestar el servicio (15 respuestas)

Tabla 6.4-2 Canales de comunicación de las UA: Información de concursos no docentes

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información de concursos no docentes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	3
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail	4	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	5	1
Tablones en pasillos	1	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter, medios	6	1
Sitio Web, Mail	2	4
Mostrador (Presencial), Sitio Web	3	1
Mostrador (Presencial), Mail	2	1
Mostrador (Presencial)	1	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Facebook, Twitter	4	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

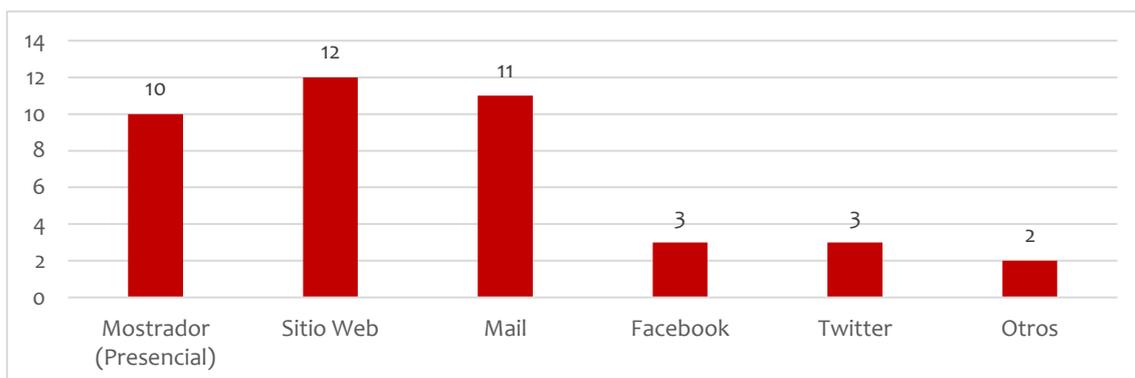


Fig. 6.4-2 Cantidad de UA por canales de comunicación: Información de concursos no docentes

Tipos de comunicación (15 respuestas)

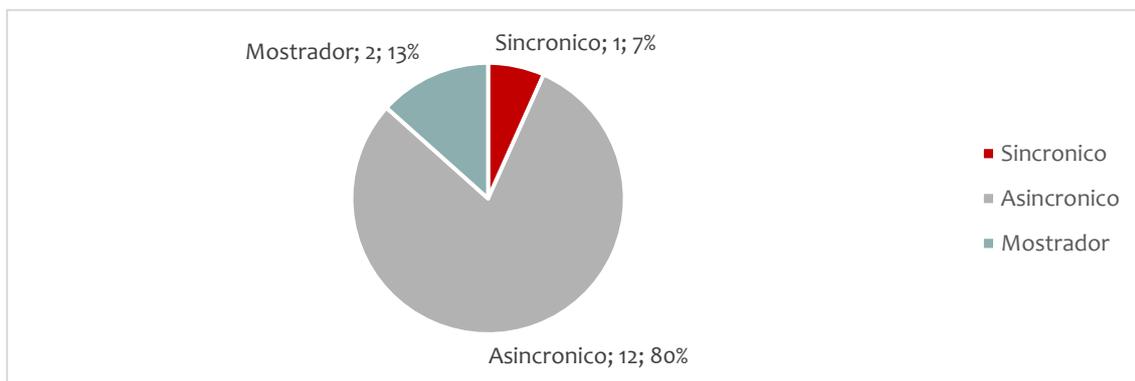


Fig. 6.4-3 Tipo de comunicación del servicio de: Información de concursos no docentes

Uso de Redes Sociales (3 respuestas)

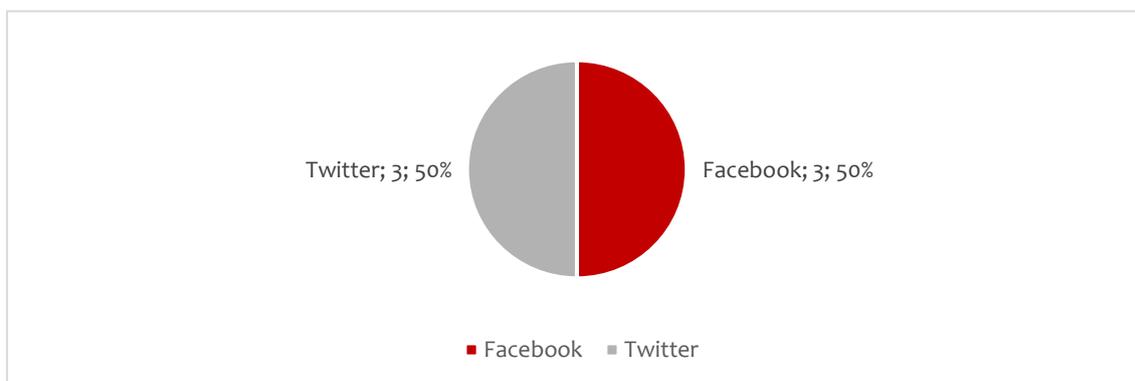


Fig. 6.4-4 Uso de redes sociales en el servicio: Información de concursos no docentes

6.4.2 GESTIÓN DE CONCURSOS NO DOCENTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.4-3 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.4-3 Información general del servicio: Gestión de concursos no docentes

GESTIÓN DE CONCURSOS NO DOCENTES	
<p>LA UA DEBE CONCURSAR LOS CARGOS DE LOS NO DOCENTES SEGÚN LAS REGLAMENTACIONES VIGENTES. PARA ESTO DEBE INFORMAR SOBRE LA APERTURA DEL CONCURSO, CARGOS A CONCURSAR, JURADO DESIGNADO Y PLAZOS DE INSCRIPCIÓN. LOS INTERESADOS DEBEN INSCRIBIRSE, PRESENTANDO LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. EN LA FECHA INDICADA DEBERÁN PRESENTARSE A RENDIR EL EXAMEN Y EN FUNCIÓN DEL MISMO SERÁN LLAMADOS A UNA ENTREVISTA PERSONAL. FINALIZADO EL CONCURSO, SE PUBLICARÁ EL ORDEN DE MÉRITO CORRESPONDIENTE. LOS CONCURSOS SE REALIZAN SEGÚN LO ESTABLECIDO POR LAS ORDENANZAS DE LA UA.</p>	
TIPO DE SERVICIO:	Autorización
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	No Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	<p>Sincrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transaccional (cuando solo depende de la UA) - Integrado (en el caso que intervengan más de una UA) <p>Asincrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorado (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas) - Transaccional (Se inicia y se finaliza en operaciones separadas de forma inmediata)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Gestión de concursos no docentes” se encuentra catalogado como un servicio de Autorización, pudiendo ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica. En el caso de los sincrónicos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde) y los asincrónicos podrán alcanzar el nivel Transaccional (si inicia la operación y recibe una respuesta automática a posteriori) o Mejorado (en el caso que se la finalización se realice en otra operación independiente).

De las UA relevadas, seis manifestaron iniciar y finalizar el servicio en una sola operación, pero solo una UA utiliza “Servicios On-Line” como uno de sus canales de comunicación para considerar que la operación se realiza de forma sincrónica (ver Fig. 6.4-6). Cinco UA informan que la operación se realiza solo de forma presencial. Es de destacar que en este caso el canal más utilizado es el “Mostrador”. En todos estos casos solo se menciona un único canal de atención (ver Tabla 6.4-4 y Fig. 6.4-5).

Las restantes nueve UA inician y finalizan la prestación del servicio en dos operaciones, utilizando principalmente el canal “Mostrador” y el canal “Mail” para iniciar y finalizar los tramites. Para el inicio del trámite, en promedio, las UA declaran un canal siendo dos canales el máximo declarado por dos UA y un canal el mínimo declarado por siete UA. En cuanto a la finalización del trámite, una UA declara la utilización de cinco canales y cinco UA de un canal (ver Tabla 6.4-5).

En base a los datos relevados del servicio, una UA alcanza el nivel Transaccional, cinco UA el nivel Mejorado y nueve UA solo utilizan el canal de mostrador, por lo que quedan fuera de los niveles de madurez definidos anteriormente.

Canales utilizados para prestar el servicio (18 respuestas)

Tabla 6.4-4 Canales de comunicación sincrónicos de las UA: Gestión de concursos no docentes

¿En una operación?	¿Mediante qué canales de comunicación se puede iniciar y completar el trámite de gestión de concursos no docentes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Si	Mostrador (Presencial)	1	5
Si	Web Servicio On-Line	1	1

Tabla 6.4-5 Canales de comunicación utilizados por las UA: Gestión de concursos no docentes

¿En una operación?	¿Mediante qué canal de comunicación puede iniciar el trámite?	¿Mediante qué canal de comunicación recibe la respuesta del trámite?	Cantidad de canales de inicio	Cantidad de canales finalización	Cantidad de UA
No	Mostrador (Presencial)	Sitio Web, Mail	1	2	1
No	Mostrador (Presencial)	Mostrador (Presencial)	1	1	4
No	Mostrador (Presencial)	Mostrador (Presencial), Mail	1	2	1
No	Mostrador (Presencial), Mail	Mail	2	1	1
No	Sitio Web, Mail	Sitio Web, Mail	2	2	1
No	Mostrador (Presencial)	Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook, Twitter	1	5	1

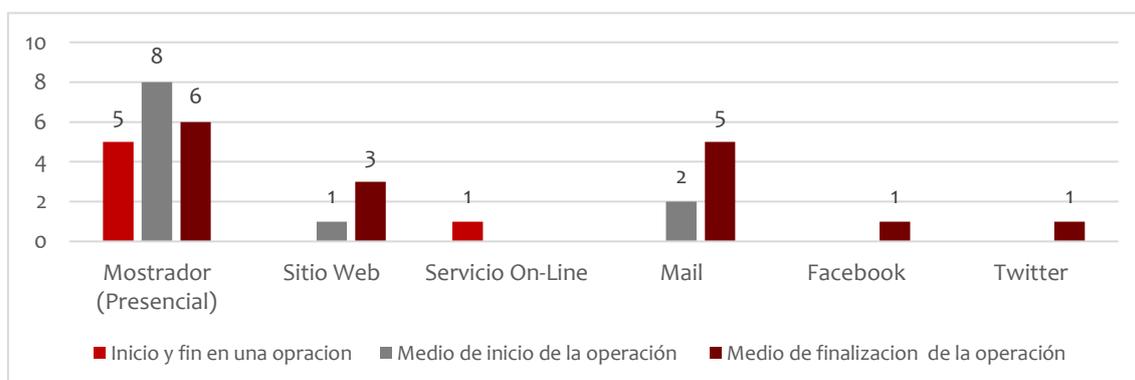


Fig. 6.4-5 Cantidad de UA por canales de comunicación: Gestión de concursos no docentes

Tipos de comunicación (15 respuestas)

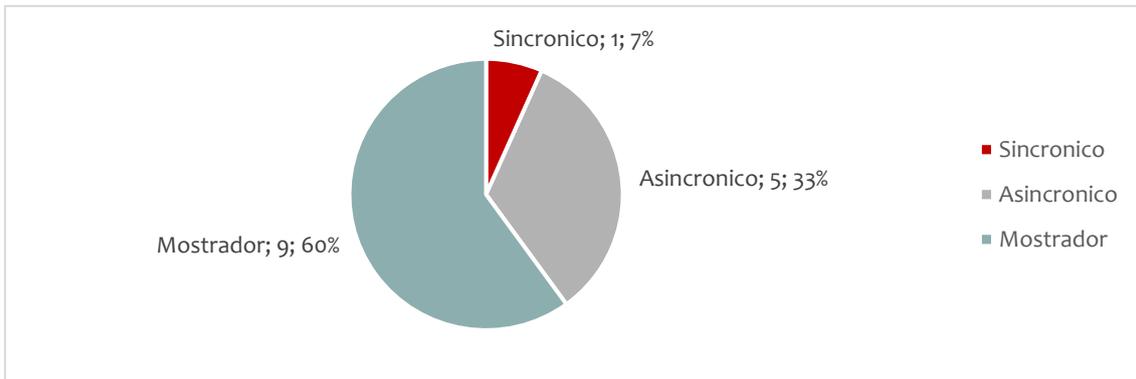


Fig. 6.4-6 Tipo de comunicación del servicio de: Gestión de concursos no docentes

6.4.3 REGISTRO DE ASISTENCIA

Información general del servicio

En la Tabla 6.4-6 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.4-6 Información general del servicio: Registro de asistencia

REGISTRO DE ASISTENCIA	
LA UA DEBE REGISTRAR LA ASISTENCIA DE LOS NO DOCENTES AL ESTABLECIMIENTO.	
TIPO DE SERVICIO:	Control
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	No Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico: <ul style="list-style-type: none">- Transaccional (cuando solo depende de la UA)- Integrado (en el caso que intervengan más de una UA)

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Registro de asistencia” se encuentra catalogado como un servicio de Control. Solo puede ser brindado de forma sincrónica, por lo que el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Transaccional/Integrado (si corresponde).

De las 18 UA relevadas, el 56% (10 UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de facultad, mientras que el 33% (seis UA) a nivel universidad y las UA restantes no respondieron a la pregunta (ver Fig. 6.4-7). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, ocho UA manifestaron registrar la asistencia utilizando “Servicios On-Line” como uno de sus canales, siete UA registran la asistencia mediante el canal “Mostrador” y una UA de forma asincrónica (ver Fig. 6.4-9).

En cuanto a la cantidad de canales utilizados, tres UA informan dos canales y 13 UA un único canal (ver Tabla 6.4-7 y Fig. 6.4-8). Con respecto a las herramientas soporte, tres UA manifiestan utilizar sistemas de huella digital, tres UA sistemas propios y una UA SysAcad (ver Fig. 6.4-10).

En base a los datos relevados del servicio, ocho UA alcanzan el nivel Transaccional.

Alcance de la prestación (18 respuestas)

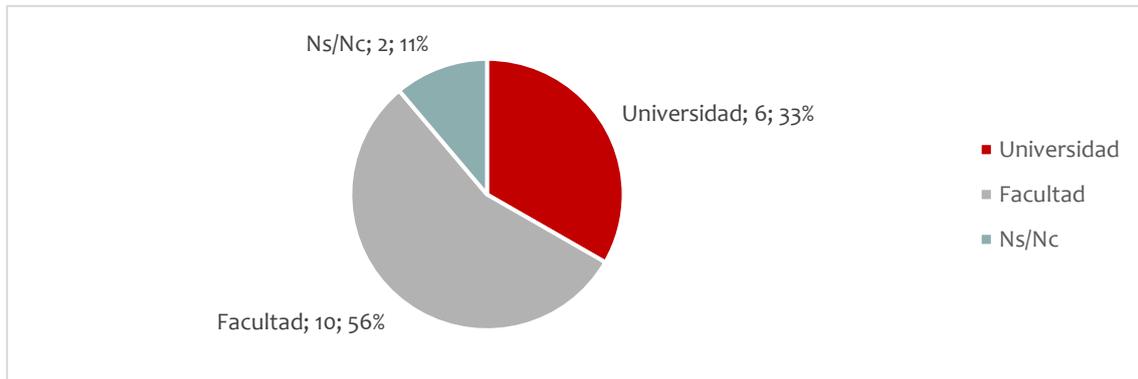


Fig. 6.4-7 Alcance de la prestación de: Registro de asistencia

Canales utilizados para prestar el servicio (16 respuestas)

Tabla 6.4-7 Canales de comunicación utilizados por las UA: Registro de asistencia

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información del registro de asistencia de los no docentes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial)	1	7
Servicio On-Line	1	3
HUELLA DIGITAL	1	3
Mostrador (Presencial), Servicio On-Line	2	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web	2	1
Mostrador (Presencial), Lector de huellas digitales	2	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

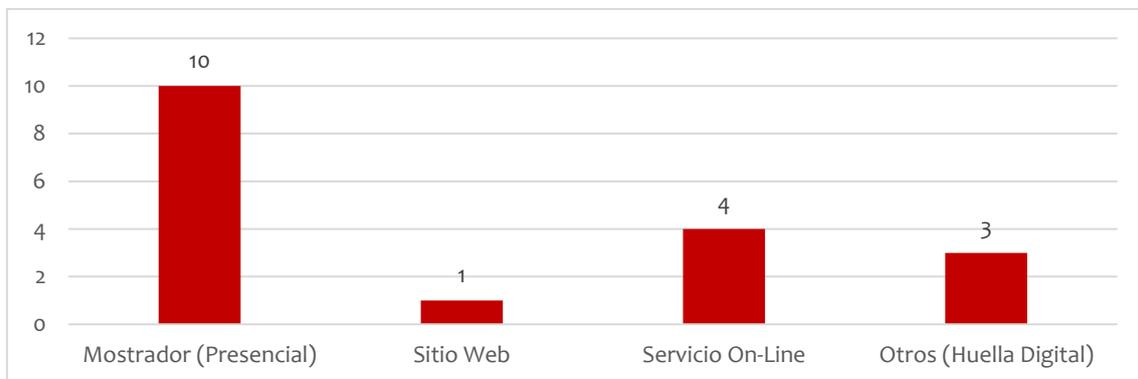


Fig. 6.4-8 Cantidad de UA por canales de comunicación: Registro de asistencia

Tipos de comunicación (16 respuestas)

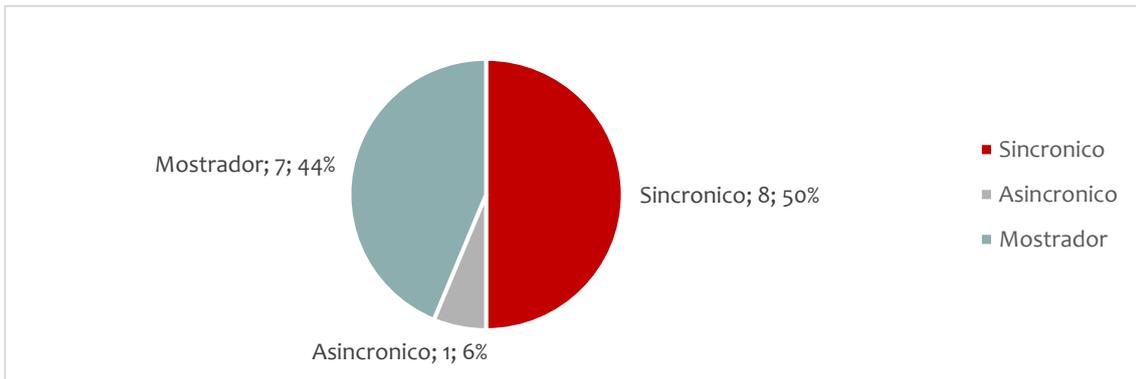


Fig. 6.4-9 Tipo de comunicación del servicio de: Registro de asistencia

Herramientas soporte que utilizan las UA (7 respuestas)

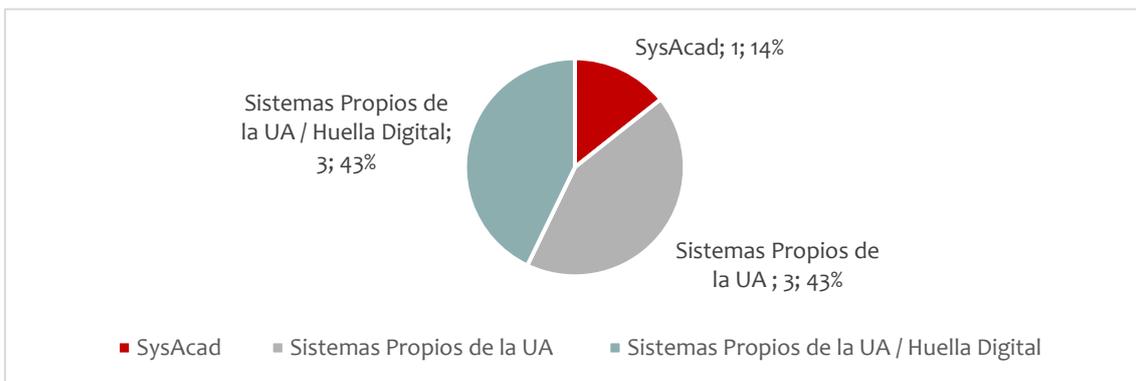


Fig. 6.4-10 Uso de herramientas soporte: Registro de asistencia

6.4.4 VOTACIÓN A REPRESENTANTES

Información general del servicio

En la Tabla 6.4-8 se describe el tipo de servicio, a quien está dirigido, el modo de comunicación preferente y los niveles de madurez esperados.

Tabla 6.4-8 Información general del servicio: Votación a representantes

Votación a representantes	
LA UA DEBE PERMITIR A LOS NO DOCENTES LA ELECCIÓN DE SUS REPRESENTANTES, PARA LO CUAL DEBE INFORMAR LOS PERÍODOS DE ELECCIÓN Y LAS LISTAS CANDIDATAS CON LA ANTELACIÓN CORRESPONDIENTE, REALIZAR LA ELECCIÓN SEGÚN LAS REGLAMENTACIONES VIGENTES E INFORMAR EL RESULTADO DE LA MISMA.	
TIPO DE SERVICIO:	Informacional
RECEPTORES PREDETERMINADOS:	No Docentes
TIPO DE COMUNICACIÓN PREDEFINIDA:	Sincrónico/Asincrónico
NIVEL DE MADUREZ ESPERADO POR TIPO DE COMUNICACIÓN	Sincrónico - Emergente Asincrónico - Emergente

Análisis de la información relevada del servicio

El servicio “Votación a representantes” se encuentra catalogado como *Informacional*. El mismo puede ser brindado tanto de forma sincrónica como asincrónica y, en ambos casos, el máximo nivel de madurez a alcanzar es el Emergente.

De las 18 UA relevadas, solo 15 poseen elecciones de representantes no docentes. El 53% (ocho UA) poseen un alcance en la prestación del servicio a nivel de *Facultad*, mientras que el 47% (siete UA) a nivel *universidad* (ver Fig. 6.4-11). En cuanto al tipo de comunicación utilizada, el 80% menciona dentro de sus opciones canales asincrónicos, el 13% sincrónicos, y un 7% por “Mostrador” (ver Fig. 6.4-13).

En promedio, las UA utilizan dos canales diferentes, siendo cinco canales el máximo utilizado por una UA y un canal el mínimo utilizado por una UA (ver Tabla 6.4-9 y Fig. 6.4-12). Tres UA declararon utilizar redes sociales, principalmente Facebook (60%) y Twitter (40%) (ver Fig. 6.4-14).

En base a los datos relevados, el servicio alcanza, en todas las UA, el nivel Emergente.

Alcance de la prestación (15 respuestas, tres no poseen representantes no docentes)

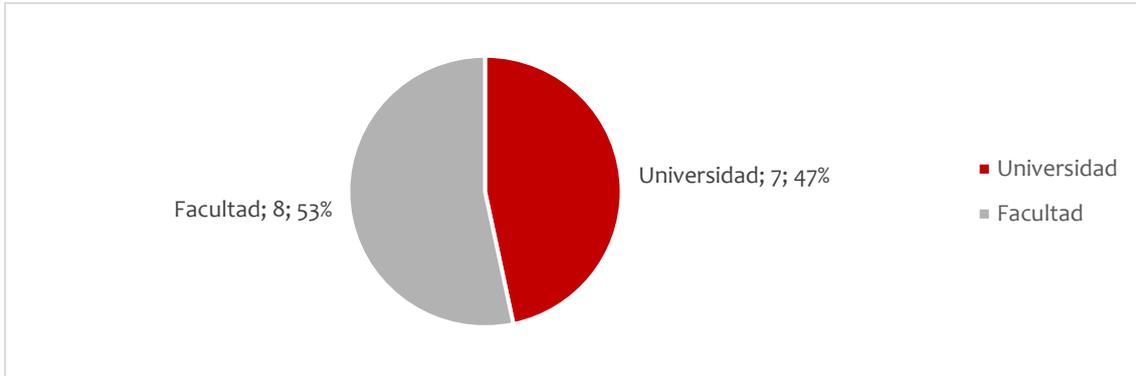


Fig. 6.4-11 Alcance de la prestación de: Votación a representantes

Canales utilizados para prestar el servicio (15 respuestas)

Tabla 6.4-9 Canales de comunicación utilizados por las UA: Votación a representantes

¿Mediante qué canal de comunicación recibe la información de la votación a representantes?	Cantidad de canales	Cantidad de UA
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail, Facebook	4	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Mail	3	4
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Servicio On-Line, Mail	4	1
Mostrador (Presencial), Sitio Web, Facebook, Twitter	4	1
Pasillos	1	1
Sitio Web, Servicio On-Line, Mail, Facebook, Twitter, medios	5	1
Sitio Web, Mail	2	3
Mostrador (Presencial), Sitio Web	2	2
Mostrador (Presencial), Mail	2	1

Los servicios Informacionales se realizan en una sola operación.

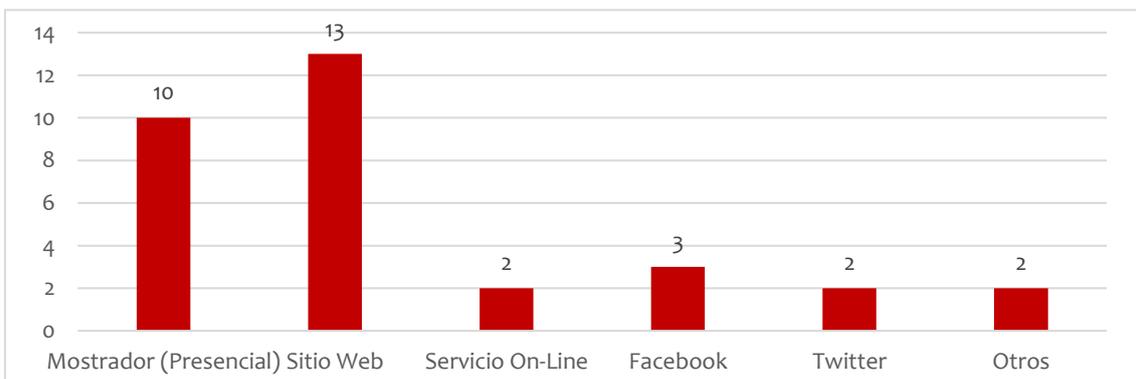


Fig. 6.4-12 Cantidad de UA por canales de comunicación: Votación a representantes

Tipos de comunicación (15 respuestas)

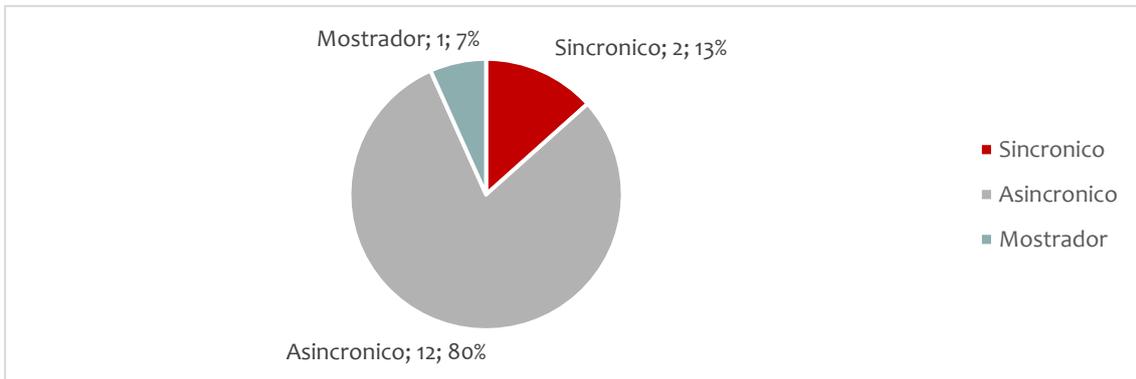


Fig. 6.4-13 Tipo de comunicación del servicio de: Votación a representantes

Uso de Redes Sociales (3 respuestas)

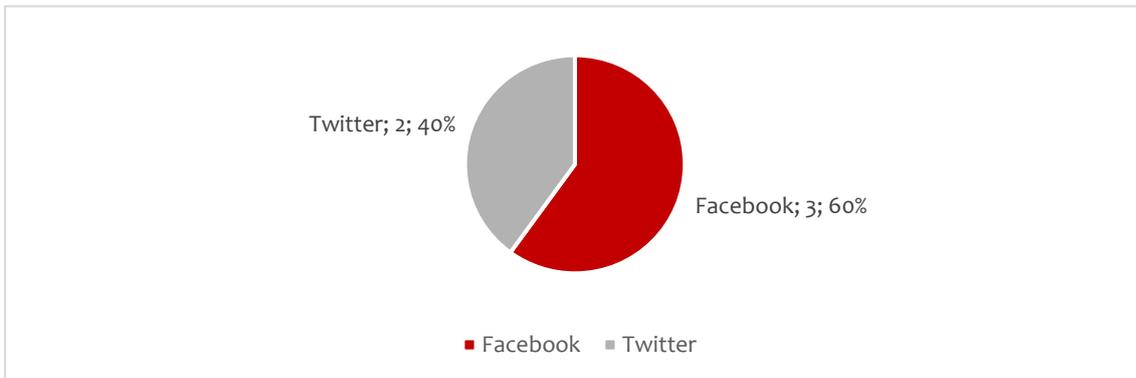


Fig. 6.4-14 Uso de redes sociales en el servicio: Votación a representantes

6.5 CONCLUSIONES

En este capítulo se analizó la aplicación del modelo en los 24 servicios relevados. Podemos concluir:

Servicios Informacionales – De los provistos a Alumnos, en los servicios 1.1 - Información del calendario académico y 1.6 - Información de horarios y aulas del dictado de materias, las 18 UA obtuvieron el nivel Emergente, máximo esperado, en el servicio 1.7 - Catálogo de biblioteca, 17 UA lo obtuvieron, y en el servicio 1.8 - Votación a representantes, 16 UA. De los prestados a Docentes, el servicio 2.4 - Información de concursos docentes, obtuvo el nivel de Emergente en una UA y el servicio 2.8 - Votación a representantes, en 16 UA. Con respecto a los ofrecidos a Graduados, se tiene que el servicio 3.1 - Información sobre cursos de postgrado, obtuvo el máximo nivel por 17 UA y el servicio 3.4 - Votación a representantes por 14 UA. Por último, de los provistos a los No Docentes, tanto en el servicio 4.1 - Información de concursos no docentes, como en el servicio 4.4 - Votación a representantes, se obtuvo el nivel máximo en 15 UA (ver Tabla 6.5-1).

Servicios de Autorización - De los proporcionados a los Alumnos, en los servicios 1.2 - Inscripción a cursadas y 1.3 - Inscripción a finales, 17 UA obtuvieron el nivel Transaccional, máximo esperado, y dos UA el nivel Mejorado, máximo esperado en los servicios con canales asincrónicos. El servicio 1.4 - Información de historia académica solo obtuvo el nivel Transaccional en 15 UA y el nivel Mejorado en tres UA. De los prestados a Docentes, el servicio 2.2 - Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales, obtuvo el nivel Transaccional en 15 UA y el nivel Mejorado en UA. En el caso del servicio 2.1 - Gestión de alumnos inscriptos a cursadas, 14 UA alcanzaron el nivel Transaccional y cuatro UA el nivel Mejorado. Las restantes UA poseen la mayor parte de este tipo de servicios en el nivel Mejorado y algunos en nivel Transaccional.

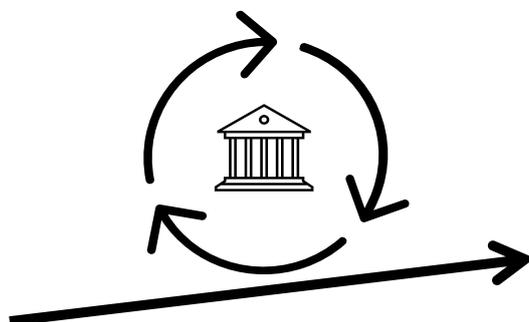
Servicios de Certificación – De los provistos a los Alumnos, el servicio 1.5 - Certificado de alumno regular, nueve UA obtuvieron el nivel Transaccional y dos UA el nivel Mejorado, quedando siete UA sin evaluación por solo prestar el servicio por Mostrador. De los ofrecidos a los Graduados, el servicio 3.3 - Certificado de curso de postgrado, solo dos UA obtuvieron el nivel Transaccional y siete UA el nivel Mejorado, quedando siete UA sin evaluación por solo prestar el servicio por Mostrador y dos UA que no presentaron información sobre el servicio.

Servicios de Control – El servicio 2.6 - Registro de asistencia al aula, proporcionado a los Docentes, cinco UA obtuvieron el nivel Transaccional, quedando 11 UA sin evaluación por solo prestar el servicio por Mostrador y dos UA sin información. En el caso del servicio 4.3 - Registro de asistencia, de los No Docentes, ocho UA obtuvieron el nivel Transaccional, quedando ocho UA sin evaluación por solo prestar el servicio por Mostrador y dos UA que no presentaron información sobre el servicio.

Tabla 6.5-1 Niveles de madurez obtenidos por servicios

	#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA por nivel obtenido				
				Sincrónico	Asincrónico	EME	MEJ	TRA	MOS	NS/NC
Alumnos	1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente		18	0	0	0	0
	1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	1	17	0	0
	1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	1	17	0	0
	1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	3	15	0	0
	1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	0	2	9	7	0

	1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente		18	0	0	0	0
	1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente		17	0	0	0	1
	1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente		16	0	0	0	2
Docentes	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	0	4	14	0	0
	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	3	15	0	0
	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	11	4	3	0
	2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente		18	0	0	0	0
	2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	13	1	3	1
	2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	0	0	5	11	2
	2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	10	1	6	1
	2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente		16	0	0	0	2
Graduados	3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente		17	0	0	0	1
	3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	10	6	2	0
	3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	0	7	2	7	2
	3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente		14	0	0	0	4
No Docentes	4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente		15	0	0	0	3
	4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	0	5	1	9	3
	4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	0	0	8	8	2
	4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente		15	0	0	0	3



CAPÍTULO 7 - PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE EGOV-U EN LAS UA

En el presente capítulo se presenta el análisis de la aplicación del modelo propuesto según la información recolectada, haciendo foco en cada una de las UA. Al igual que en el capítulo anterior, se transcribieron los resultados en un archivo Excel, asignando una página a cada unidad académica e indicando el nombre del servicio, el tipo, el alcance, la cantidad de canales informados en nivel de madurez obtenido y si pudo ser evaluado. Luego se le asignó los puntajes que indicaba en el modelo a cada uno de los servicios según el nivel de madurez obtenido, determinando la calificación del servicio y, en consecuencia, el rango en la escala de clasificaciones que obtuvo la UA. Además, la información procesada en el archivo permitió obtener los gráficos que se describirán en los apartados de cada una de las UA.

Para cada una de las UA, se procesaron los datos desde tres puntos de vista: 1) Receptores, 2) Alcance de los servicios prestados y 3) la Tipología de los servicios, finalizando con una discusión acerca de los servicios de la UA.

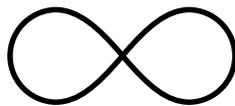
Para los Receptores se analiza el nivel que obtenido por la UA para cada servicio en comparación con el nivel esperado. Para cada UA se definirán los niveles obtenidos en cada uno de los servicios, agrupándolos por receptor. En ningún caso se presentaron servicios que exceda la UA, por lo que el nivel integrado no fue establecido como nivel esperado.

En el Alcance se analiza la independencia de la UA en la prestación de los servicios y las herramientas soporte utilizadas, con el objetivo de ver las acciones que se encuentran dentro del alcance de la UA para tomar decisiones sobre la prestación de los servicios.

En la sección de Servicios se analizan los niveles obtenidos por los servicios, desde el punto de vista del Tipo de Servicio, y se identifican los máximos niveles obtenidos para cada tipo de servicio. Además, se analizan los canales utilizados para la prestación del servicio.

La discusión de los servicios de la UA permite presentar el rango al que pertenece la UA y el diagnóstico de los servicios relevados, ofreciendo algunas recomendaciones para mejorar la prestación de los mismos.

Para finalizar el capítulo se presentan las conclusiones de analizar a todas las UA en su conjunto.



7.1 UNIDADES ACADÉMICAS

7.1.1 UNIDAD ACADÉMICA 1

Receptores

Por el lado de los receptores, todos los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron el nivel máximo, excepto el servicio “Certificado de alumno regular”. Los Docentes poseen solo un servicio en el nivel Transaccional y cuatro en el nivel Mejorado, ya que se manifiesta iniciar el trámite del servicio por un canal y finalizarlo por otro, en otra instancia de tiempo. Muchos de estos casos se refieren a solicitudes que se realizan por formularios o por mail y quedan a la espera de una respuesta. En el caso del servicio “Registro de asistencia al aula”, el mismo se realiza de forma presencial, pero al estar clasificado como un servicio de Control solo se permiten transacciones sincrónicas, por lo que en este caso queda fuera del modelo. En cuanto a los Graduados, se repite el problema con el servicio de Certificación y en los No docentes con el servicio “Control de asistencias” (ver Tabla 7.1-1).

Tabla 7.1-1 Nivel de los servicios de la UA 1

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 1		Estado
			Sincrónico	Asincrónico	Alcance	Ch	
	Alumnos						
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente		Facultad	3	Emergente Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	1	Transaccional Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador -
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente		Departamento	3	Emergente Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente		Facultad	3	Emergente Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente		Facultad	3	Emergente Ok
	Docentes						
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	2	Mejorado Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mejorado Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente		Facultad	3	Emergente Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Departamento	1	Mostrador -
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente		Facultad	2	Emergente Ok
	Graduados						
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente		Facultad	3	Emergente Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente		Facultad	2	Emergente Ok
	No Docentes						

4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente		Facultad	3	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente		Facultad	4	Emergente	Ok

Alcance

El 83% de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios, gestionando la mayoría de estos dentro de su propio entorno. En tres servicios se declara un alcance a nivel departamento y en el caso del servicio “Información de historia académica” se menciona como alcance a la universidad. Los alcances mencionados para estos servicios son acordes a las estructuras mencionadas en el estatuto de la UA1 (ver Fig. 7.1-1).

En el caso de los servicios 1.2 y 1.4 se les sugiere rever los alcances, dado que mencionan a “Siu Guaraní” como herramienta soporte, al igual que en la mayoría de los otros servicios transaccionales, y podrían ser gestionados por la facultad.

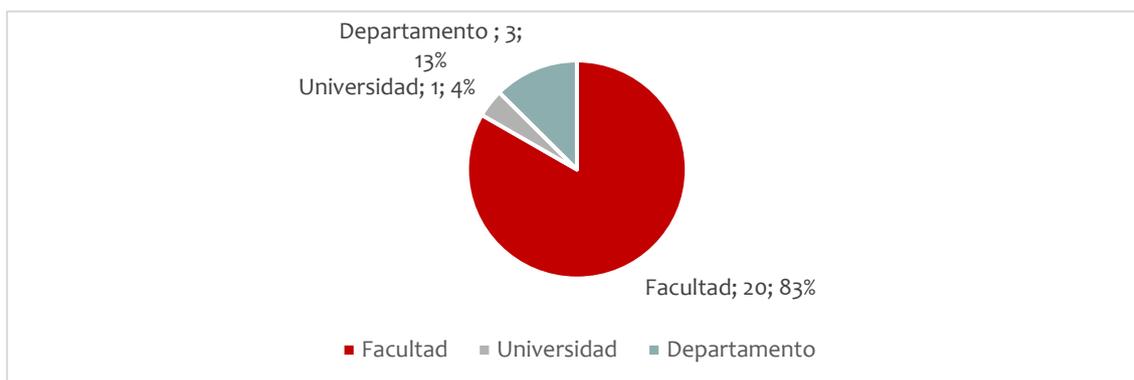


Fig. 7.1-1 Alcance de los servicios de la UA 1

Servicios

De los 24 servicios relevados, 21 fueron evaluados y los tres restantes no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cuatro obtuvieron el nivel Transaccional y cinco el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio. En cuanto a los dos servicios de Certificación, solo uno pudo ser evaluado, obteniendo un nivel Mejorado por utilizar canales asincrónicos, y de los dos servicios de Control, solo uno obtuvo el nivel Transaccional (ver Fig. 7.1-2).

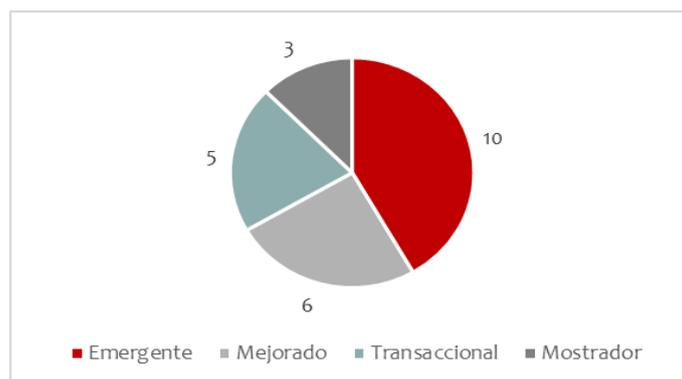


Fig. 7.1-2 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 1

El promedio de canales utilizado para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo cuatro canales en el servicio de “Votación a representantes no docentes” y un solo canal el mínimo en seis servicios. De los seis, tres solo mencionan mostrador, dejándolos fuera de la evaluación.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 67/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Mínimamente Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.1 Gestión de alumnos inscriptos a cursadas, 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.3 Certificado de curso de postgrado y 4.2 Gestión de concursos no docentes para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 1.5 Certificado de alumno regular, 2.6 Registro de asistencia al aula, y 4.3 Registro de asistencia, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-2).

Tabla 7.1-2 Evaluación de la UA 1

Unidad Académica 1			Mínimamente Aceptable - 67/96		
Alumnos		23/28	Docentes		25/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	4/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	0/5	2.5	Gestión de concursos docentes	4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	4/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados		13/14	No Docentes		8/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	5/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	4/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	4/5	4.3	Registro de asistencia	0/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.2 UNIDAD ACADÉMICA 2

Receptores

Todos los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron el nivel máximo. Los servicios orientados a los Docentes poseen uno solo en el nivel Transaccional, un solo se realiza por Mostrador, por lo que no fue evaluado, y cuatro alcanzan el nivel Mejorado, ya que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro, en otra instancia de tiempo (ej. formularios, mail, etc.). En el caso de los Graduados, la UA posee dos servicios en el nivel Mejorado y dos en el nivel Emergente y, en cuanto a los No Docentes, se poseen dos servicios en el nivel Emergente y los otros dos quedan fuera de la evaluación por ser solo presenciales (ver Tabla 7.1-3).

Tabla 7.1-3 Nivel de los servicios de la UA 2

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 2	Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
Alumnos								
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	7	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
Docentes								
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	3	Mejorado	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	3	Mejorado	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	4	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
Graduados								
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
No Docentes								
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok

Alcance

El 100 % de los servicios relevados poseen un alcance de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios, gestionando la mayoría de estos dentro de su propio entorno. Los alcances mencionados para estos servicios son acordes a las estructuras mencionadas en el estatuto de la UA 2.

Servicios

De los 24 servicios relevados, 21 fueron evaluados y los tres restantes no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, tres obtuvieron el nivel Transaccional y cinco el nivel Mejorado ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio. En cuanto a los dos servicios de Certificación, uno obtuvo el nivel Transaccional y el otro Mejorado, por utilizar canales asincrónicos, y de los dos servicios de Control solo uno obtuvo el nivel Transaccional (ver Fig. 7.1-3).

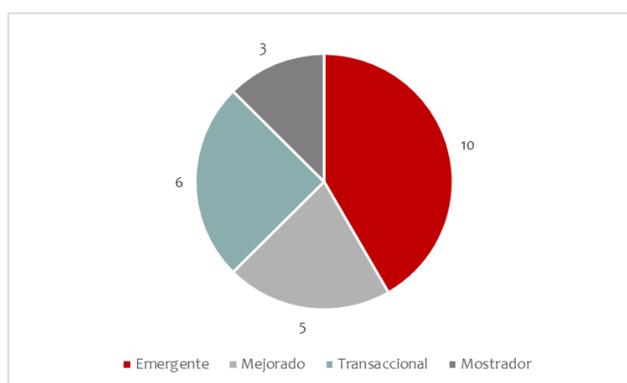


Fig. 7.1-3 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 2

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de tres canales, siendo el máximo siete canales en el servicio de “Información del calendario académico” y dos canales el mínimo utilizado en nueve servicios. La UA cuenta con tres servicios que solo mencionan Mostrador como canal de comunicación, quedando fuera de la evaluación.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 73/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.1 Gestión de alumnos inscriptos a cursadas, 2.2 Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales, 2.5 Gestión de concursos docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado y 3.3 Certificado de curso de postgrado para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 2.7 Gestión de licencias docentes, 4.2 Gestión de concursos no docentes y 4.3 Registro de asistencia, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-4).

Tabla 7.1-4 Evaluación de la UA 2

Unidad Académica 2		Acceptable - 73/96	
Alumnos		Docentes	
	28/28		29/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	
1.3	Inscripción a finales	5/5	
1.4	Información de historia académica	5/5	
1.5	Certificado de alumno regular	5/5	
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	
1.8	Votación a representantes	2/2	
Graduados		No Docentes	
	12/14		4/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5	
3.3	Certificado de curso de postgrado	4/5	
3.4	Votación a representantes	2/2	
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	4/5	
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	4/5	
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	5/5	
2.4	Información de concursos docentes	2/2	
2.5	Gestión de concursos docentes	4/5	
2.6	Registro de asistencia al aula	8/8	
2.7	Gestión de licencias docentes	0/5	
2.8	Votación a representantes	2/2	
4.1	Información de concursos no docentes	2/2	
4.2	Gestión de concursos no docentes	0/5	
4.3	Registro de asistencia	0/8	
4.4	Votación a representantes	2/2	

7.1.3 UNIDAD ACADÉMICA 3

Receptores

Los servicios orientados a los Alumnos todos obtuvieron el nivel máximo esperado. De los servicios orientados a los Docentes solo tres alcanzan el nivel Transaccional y uno el nivel Mejorado, debido a que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro, en otra instancia de tiempo (ej. formularios, mail, etc.). Dos servicios quedaron fuera de la evaluación. Por el lado de los Graduados, la UA posee tres servicios en el nivel máximo y uno no fue evaluado. Lo mismo ocurre con los No Docentes (ver Tabla 7.1-5).

Tabla 7.1-5 Nivel de los servicios de la UA 3

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 3		Estado	
			Sincrónico	Asincrónico	ch	Nivel		
Alumnos								
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	6	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
Docentes								
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	3	Transaccional	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok
Graduados								
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok
No Docentes								
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Transaccional	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	4	Emergente	Ok

Alcance

El 92% de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de Facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios. El 8% restante corresponde a los servicios de “Votación a representantes”, que son gestionados a nivel universidad de acuerdo con el Estatuto de la UA3 (ver Fig. 7.1-4).

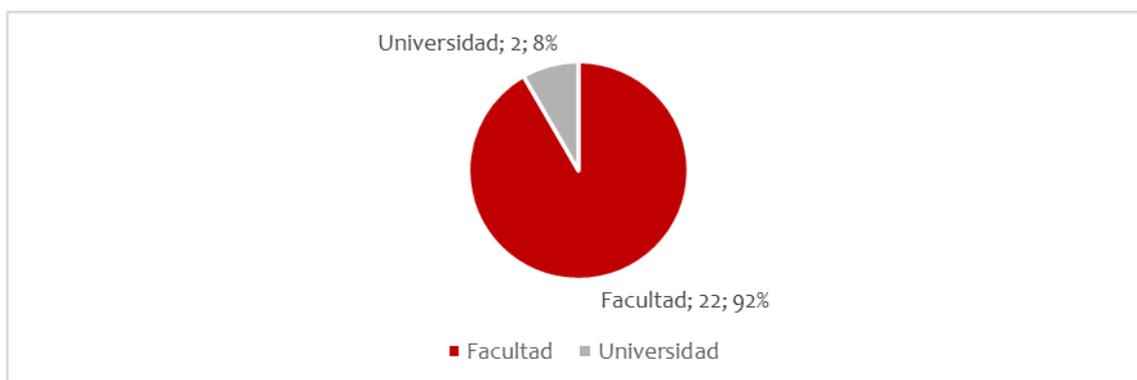


Fig. 7.1-4 Alcance de los servicios de la UA 3

Servicios

De los 24 servicios relevados, 20 fueron evaluados y los cuatro restantes no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informativos obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, siete obtuvieron el nivel Transaccional y uno el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio. Dos servicios no fueron evaluados. En cuanto a los dos servicios de Certificación, solo se evaluó uno que obtuvo el nivel Transaccional, y lo mismo ocurrió con los dos servicios de Control (ver Fig. 7.1-5).

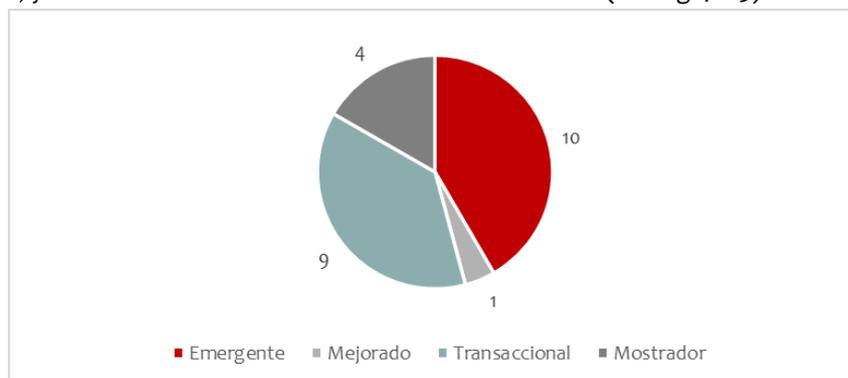


Fig. 7.1-5 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 3

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo seis canales en el servicio de “Información del calendario académico” y un canal el mínimo utilizado por siete servicios, de los cuales cuatro solo mencionan Mostrador como canal, quedando fuera de la evaluación.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 72/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar el servicio: 2.7 Gestión de licencias docentes, para que alcance el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.6 Registro de asistencia al aula, 3.3 Certificado de curso de postgrado, 3.4 Votación a representantes y 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-6).

Tabla 7.1-6 Evaluación de la UA 3

Unidad Académica 3				Acceptable - 72/96			
Alumnos		28/28	Docentes		23/37		
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5		
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5		
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	5/5		
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2		
1.5	Certificado de alumno regular	5/5	2.5	Gestión de concursos docentes	0/5		
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8		
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	4/5		
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2		
Graduados		9/14	No Docentes		12/17		
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2		
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	5/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	0/5		
3.3	Certificado de curso de postgrado	0/5	4.3	Registro de asistencia	8/8		
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2		

7.1.4 UNIDAD ACADÉMICA 4

Receptores

Todos los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron el nivel máximo. Los servicios orientados a los Docentes poseen tres servicios en el nivel Transaccional y dos en el nivel Mejorado, ya que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro canal, en otra instancia de tiempo (ej. formularios, mail, etc.). En el caso de los servicios orientados a los Graduados, la UA posee un servicio en el nivel Mejorado y dos en el nivel Emergente y, en cuanto a los No Docentes, dos de los servicios son clasificados como Emergente y un servicio obtuvo el nivel de Mejorado (ver Tabla 7.1-7).

Tabla 7.1-7 Nivel de los servicios de la UA 4

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 4	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
Alumnos								
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	6	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
Docentes								
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
Graduados								
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mostrador	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
No Docentes								
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok

4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok

Alcance

El 96 % de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios. El 4% restante corresponde al servicio de “Certificado de curso de postgrado”, el cual es gestionado a nivel universidad, de acuerdo al Estatuto de la UA4 (ver Fig. 7.1-6).

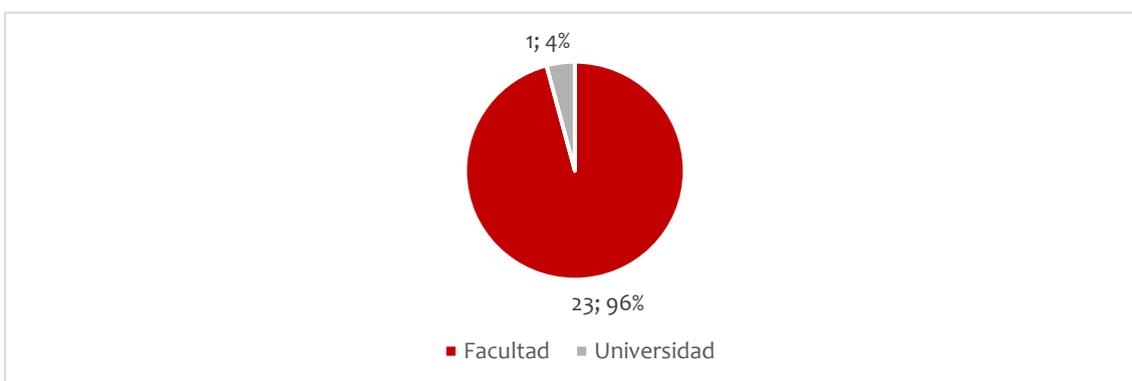


Fig. 7.1-6 Alcance de los servicios de la UA 4

Servicios

De los 24 servicios relevados, 21 fueron evaluados y los tres restantes no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cinco servicios obtuvieron el nivel Transaccional y cuatro el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio. En cuanto a los dos servicios de Certificación, solo un servicio se evaluó y obtuvo el nivel Transaccional. Lo mismo sucedió con los dos servicios de Control (ver Fig. 7.1-7).

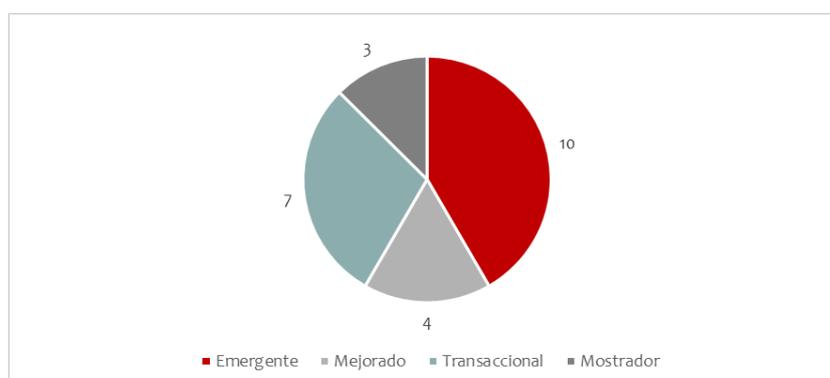


Fig. 7.1-7 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 4

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de tres canales, siendo el máximo seis canales en el servicio de “Información del calendario académico” y un canal el mínimo utilizado en un servicio. La UA cuenta con tres servicios que solo mencionan Mostrador como canal de comunicación, quedando fuera de la evaluación.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 74/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado y 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.3 Certificado de curso de postgrado y 4.3 Registro de asistencia, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-8).

Tabla 7.1-8 Evaluación de la UA 4

Unidad Académica 4				Aceptable - 74/96			
Alumnos		28/28		Docentes		30/37	
1.1	Información del calendario académico	2/2		2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5	
1.2	Inscripción a cursadas	5/5		2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5	
1.3	Inscripción a finales	5/5		2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5	
1.4	Información de historia académica	5/5		2.4	Información de concursos docentes	2/2	
1.5	Certificado de alumno regular	5/5		2.5	Gestión de concursos docentes	4/5	
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2		2.6	Registro de asistencia al aula	8/8	
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2		2.7	Gestión de licencias docentes	0/5	
1.8	Votación a representantes	2/2		2.8	Votación a representantes	2/2	
Graduados		8/14		No Docentes		8/17	
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2		4.1	Información de concursos no docentes	2/2	
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5		4.2	Gestión de concursos no docentes	4/5	
3.3	Certificado de curso de postgrado	0/5		4.3	Registro de asistencia	0/8	
3.4	Votación a representantes	2/2		4.4	Votación a representantes	2/2	

7.1.5 UNIDAD ACADÉMICA 5

Receptores

Los servicios orientados a los Alumnos todos obtuvieron el nivel máximo. Los orientados a los Docentes poseen tres servicios en el nivel Transaccional, uno en el nivel Mejorado, ya que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.). En el caso de los servicios orientados a los Graduados, la UA posee un servicio en el nivel Mejorado y dos servicios en el nivel Emergente. En cuanto a los servicios orientados a los No Docentes, dos servicios son clasificados como emergentes y uno obtuvo el nivel Mejorado (ver Tabla 7.1-9).

Tabla 7.1-9 Nivel de los servicios de la UA 5

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 5	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado		1	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado		1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado		1	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado		1	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	1	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Universidad	1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	0	-	-
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	1	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado		0	-	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
	No Docentes							
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mostrador	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Universidad	1	Transaccional	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok

Alcance

La UA solo respondió el alcance en 19 de los 24 servicios. El 89% (17) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de universidad, lo que manifiesta una dependencia importante en la prestación de servicios, ya que la universidad es el nivel más alto dentro de la escala de las UA. El 11% (2) restante poseen un alcance a nivel de departamento. En el estatuto de la UA5 se menciona una distribución en función de Institutos que no fue considerada al establecer los alcances de los servicios (ver Fig. 7.1-8).

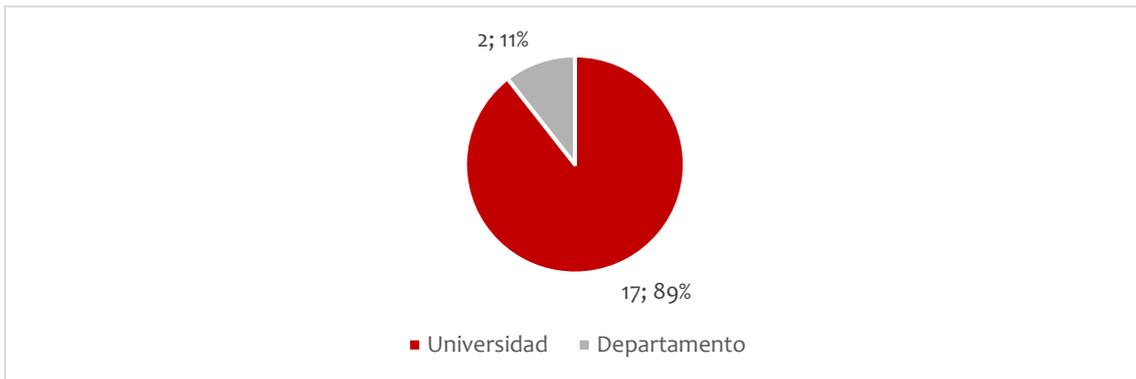


Fig. 7.1-8 Alcance de los servicios de la UA 5

Servicios

De los 24 servicios relevados, 20 fueron evaluados, dos no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación y de los otros dos servicios no hay respuesta.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, seis servicios obtuvieron el nivel Transaccional y dos el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio. Los dos servicios restantes no fueron evaluados. En cuanto a los dos servicios de Certificación, solo uno se evaluó y obtuvo el nivel Transaccional. Lo mismo sucedió con los servicios de Control (ver Fig. 7.1-9).

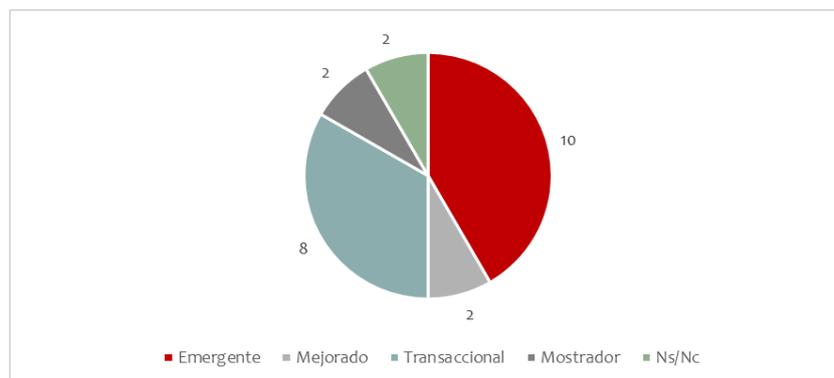


Fig. 7.1-9 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 5

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de un canal.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 71/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares y 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 2.6 Registro de asistencia al aula y 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación. Para futuras evaluaciones se les recomienda incorporar información sobre los servicios: 2.7 Gestión de licencias docentes y 3.3 Certificado de curso de postgrado (ver Tabla 7.1-10).

Tabla 7.1-10 Evaluación de la UA 5

Unidad Académica 5		Aceptable - 71/96			
Alumnos	28/28	Docentes	23/37		
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	5/5	2.5	Gestión de concursos docentes	5/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	N/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados	8/14	No Docentes	12/17		
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	0/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	N/5	4.3	Registro de asistencia	8/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.6 UNIDAD ACADÉMICA 6

Receptores

Todos los servicios orientados a los Alumnos, Docentes, Graduados y No Docentes obtuvieron el nivel máximo, a excepción del servicio “Gestión de concursos docentes” que obtuvo el nivel Mejorado, por ser un servicio asincrónico (ver Tabla 7.1-11).

Tabla 7.1-11 Nivel de los servicios de la UA 6

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 6	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	5	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	3	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	5	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	6	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	6	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	7	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	5	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	5	Emergente	Ok
	No Docentes							
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	6	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Universidad	2	Transaccional	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	5	Emergente	Ok

Alcance

El 100% de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de universidad, lo que manifiesta una dependencia importante en la prestación de servicios, ya que la universidad es el nivel más alto dentro de la escala de las UA. Los alcances mencionados para estos servicios son acordes a las estructuras mencionadas en el estatuto de la UA6, aunque podrían delegarse servicios a otras estructuras menores que se mencionan en el estatuto.

Servicios

Los 24 servicios relevados pudieron evaluarse.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, nueve obtuvieron el nivel Transaccional y uno el nivel Mejorado. En cuanto a los dos servicios de Certificación y los dos servicios de Control se obtuvo el nivel Transaccional (ver Fig. 7.1-10).

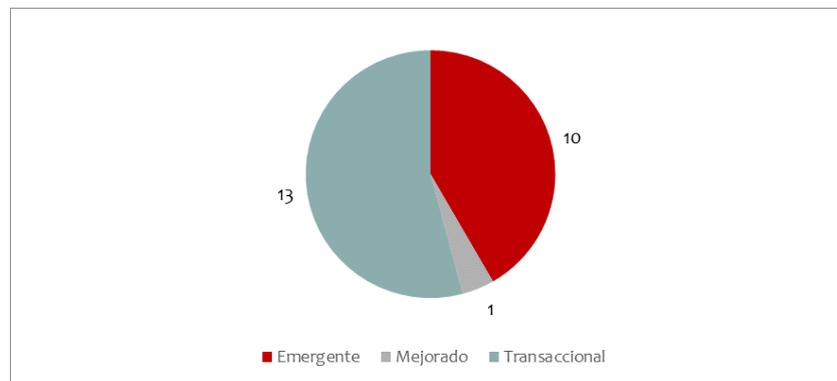


Fig. 7.1-10 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 6

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de tres canales, siendo el máximo siete canales en el servicio de “Votación a representantes Alumnos” y un canal el mínimo utilizado en nueve servicios, en su mayoría Transaccionales.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 95/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en Rango Objetivo.

Se le recomienda a la UA modificar el servicio 2.5 Gestión de concursos docentes, para que alcance el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda hacer uso de la posibilidad de extensión del modelo a otros servicios que preste la UA para continuar en el proceso de la mejora continua (ver Tabla 7.1-12).

Tabla 7.1-12 Evaluación de la UA 6

Unidad Académica 6			Rango objetivo - 95/96		
Alumnos		28/28	Docentes		36/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	5/5
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	5/5	2.5	Gestión de concursos docentes	4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	8/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	5/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados		14/14	No Docentes		17/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	5/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	5/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	5/5	4.3	Registro de asistencia	8/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.7 UNIDAD ACADÉMICA 7

Receptores

Los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron casi en su totalidad el nivel máximo, a excepción del servicio “Certificado de alumno regular” que se indicó que se realiza solo por mostrador. Los servicios orientados a Docentes poseen dos servicios en el nivel Transaccional, tres en el nivel Mejorado, ya que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro canal, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.), quedando un servicio que no fue evaluado. En el caso de los servicios de los Graduados, la UA posee dos servicios en el nivel Mejorado y dos en el nivel Emergente y, en cuanto a los servicios orientados a los No Docentes, dos de ellos son clasificados en el nivel Emergente y uno obtuvo el nivel Transaccional (ver Tabla 7.1-13).

Tabla 7.1-13 Nivel de los servicios de la UA 7

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 7	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	1	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	1	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	1	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	1	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mejorado	Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
	No Docentes							

4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Transaccional	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok

Alcance

El 79% (19) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios. El 21% (5) restante poseen un alcance a nivel de departamento, de acuerdo con el estatuto de la UA7 (ver Fig. 7.1-11).

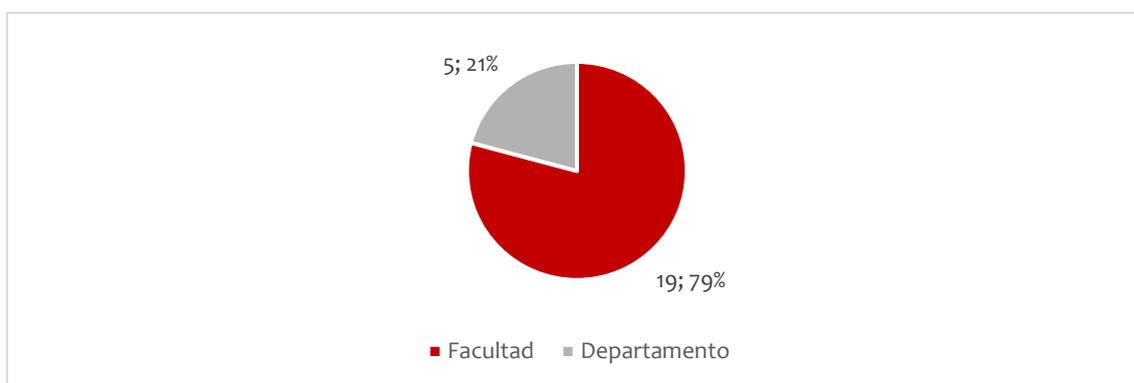


Fig. 7.1-11 Alcance de los servicios de la UA 7

Servicios

De los 24 servicios relevados, 21 fueron evaluados y tres no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cinco servicios obtuvieron el nivel Transaccional y cuatro el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio, uno no fue evaluado. En cuanto a los dos servicios de Certificación, solo uno se evaluó y obtuvo el nivel Mejorado. De los dos servicios de Control, solo uno se evaluó y obtuvo el nivel Transaccional (ver Fig. 7.1-12).

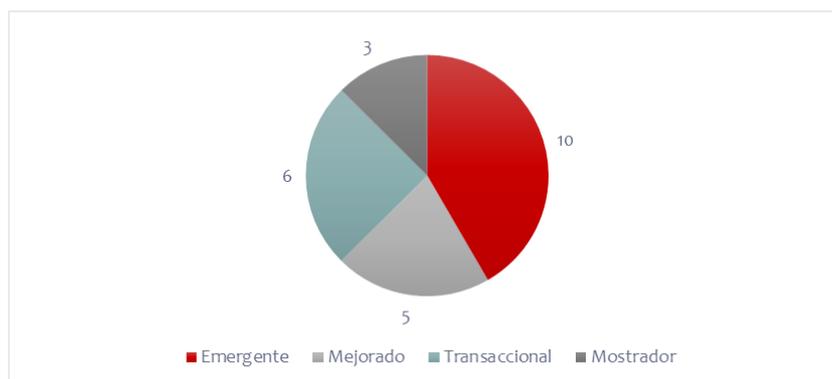


Fig. 7.1-12 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 7

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de un canal, siendo el máximo cuatro canales en el servicio de “Votación a representantes Alumnos” y el mínimo un canal utilizado en 12 servicios. La UA cuenta con tres servicios que solo mencionan Mostrador como canal de comunicación, quedando fuera de la evaluación.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 73/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado y 3.3 Certificado de curso de postgrado, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 1.5 Certificado de alumno regular, 2.6 Registro de asistencia al aula y 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-14).

Tabla 7.1-14 Evaluación de la UA 7

Unidad Académica 7			Aceptable - 73/96		
Alumnos		23/28	Docentes		26/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscritos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscritos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	0/5	2.5	Gestión de concursos docentes	4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	4/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados		12/14	No Docentes		12/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	0/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	4/5	4.3	Registro de asistencia	8/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.8 UNIDAD ACADÉMICA 8

Receptores

Todos los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron el nivel máximo. Los servicios orientados a los Docentes poseen dos servicios en el nivel Transaccional, un servicio en el nivel Mejorado, ya que inicia el trámite por un canal y lo finaliza por otro, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.) y tres servicios que no fueron evaluados. La UA posee, en el caso de los servicios orientados a los Graduados, un servicio en el nivel Mejorado y dos en el nivel Emergente y, en cuanto a los servicios orientados a los No Docentes, dos servicios en el nivel Emergente y uno en el nivel Transaccional (ver Tabla 7.1-15).

Tabla 7.1-15 Nivel de los servicios de la UA 8

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 8	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mostrador	-
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	4	Emergente	Ok
	No Docentes							
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok

4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Transaccional	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok

Alcance

El 100 % de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios, gestionando la mayoría de estos dentro de su propio entorno. Los alcances mencionados para estos servicios son acordes a las estructuras mencionadas en el estatuto de la UA8.

Servicios

De los 24 servicios relevados, 19 fueron evaluados y cinco no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cinco servicios obtuvieron el nivel Transaccional, tres el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio, y tres no fueron evaluados. En cuanto a los dos servicios de Certificación, solo uno se evaluó y obtuvo el nivel Transaccional. Lo mismo sucedió con los servicios de Control (ver Fig. 7.1-13).

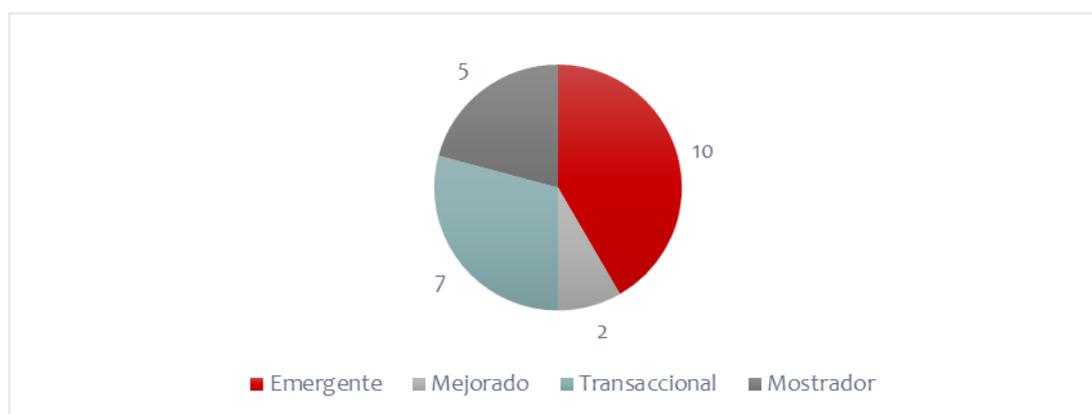


Fig. 7.1-13 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 8

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo cinco canales en el servicio “Información sobre cursos de postgrado” y el mínimo un canal utilizado en seis servicios. La UA cuenta con cuatro servicios que solo mencionan Mostrador como canal, quedando fuera de la evaluación.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 66/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Mínimamente Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.7 Gestión de licencias docentes y 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica

en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.6 Registro de asistencia al aula, 3.3 Certificado de curso de postgrado, 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-16).

Tabla 7.1-16 Evaluación de la UA 8

Unidad Académica 8			Mínimamente Aceptable - 66/96		
Alumnos		28/28	Docentes		18/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	0/5
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	5/5	2.5	Gestión de concursos docentes	0/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	4/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados		8/14	No Docentes		12/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	0/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	0/5	4.3	Registro de asistencia	8/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.9 UNIDAD ACADÉMICA 9

Receptores

Los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron casi en su totalidad el nivel máximo, a excepción del servicio “Certificado de alumno regular” que se indicó que se realiza solo por mostrador. Los servicios orientados a los Docentes poseen dos servicios en el nivel Transaccional, un servicio en el nivel Mejorado, que inicia el trámite por un canal y lo finaliza por otro canal, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.) y tres servicios que no fueron evaluados. En el caso de los servicios orientados a los Graduados y a los No Docentes, la UA solo posee dos servicios en nivel Emergente (ver Tabla 7.1-17).

Tabla 7.1-17 Nivel de los servicios de la UA 9

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 9	Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
Alumnos								
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	2	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	1	Emergente	Ok
Docentes								
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	1	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Departamento	1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	1	Mostrador	-
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	1	Emergente	Ok
Graduados								
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
No Docentes								
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok

4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok

Alcance

El 71% (17) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios. El 29% (7) restante poseen un alcance a nivel de departamento, de acuerdo con el estatuto de la UA9 (ver Fig. 7.1-14).

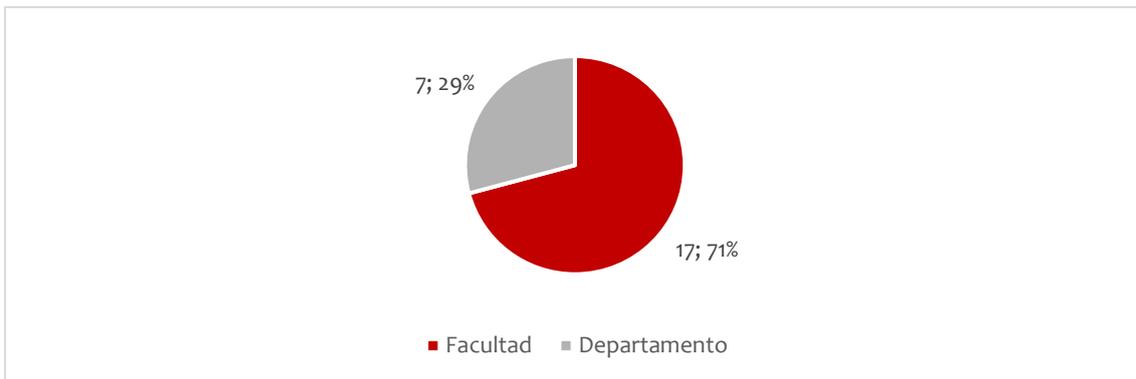


Fig. 7.1-14 Alcance de los servicios de la UA 9

Servicios

De los 24 servicios relevados, 16 fueron evaluados y ocho no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cinco servicios obtuvieron el nivel Transaccional, uno el nivel Mejorado, ya que utiliza canales asincrónicos para prestar el servicio y cuatro servicios no fueron evaluados. En cuanto a los servicios de Certificación y Control, todos quedaron fuera de la evaluación (ver Fig. 7.1-15).

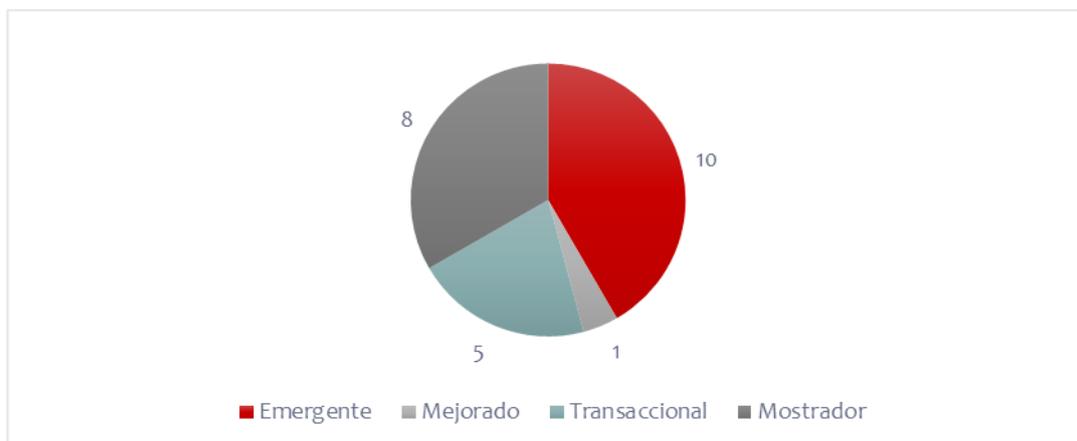


Fig. 7.1-15 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 9

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de un canal, siendo el máximo tres canales en el servicio de “Votación a representantes No Docentes” y el mínimo un canal utilizado en ocho servicios. La UA posee ocho servicios que solo mencionan Mostrador como canal de comunicación, quedando fuera de la evaluación.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 49/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Mínimamente Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar el servicio 2.5 Gestión de concursos docentes, para que alcance el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 1.5 Certificado de alumno regular, 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.6 Registro de asistencia al aula, 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado, 3.3 Certificado de curso de postgrado, 4.2 Gestión de concursos no docentes y 4.3 Registro de asistencia, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-18).

Tabla 7.1-18 Evaluación de la UA 9

Unidad Académica 9			Mínimamente Aceptable - 49/96		
Alumnos		23/28	Docentes		18/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscritos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscritos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	0/5
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	0/5	2.5	Gestión de concursos docentes	4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	0/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados		4/14	No Docentes		4/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	0/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	0/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	0/5	4.3	Registro de asistencia	0/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.10 UNIDAD ACADÉMICA 10

Receptores

Los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron, casi en su totalidad, el nivel máximo, a excepción del servicio “Certificado de alumno regular” que se indicó que se realiza solo por mostrador. Los servicios orientados a los Docentes poseen dos servicios en el nivel Transaccional, tres servicios en el nivel Mejorado, debido a que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.) y un servicio que no fue evaluado. En el caso de los servicios orientados a los Graduados, un servicio obtuvo el nivel Transaccional, dos servicios el nivel Emergente y un servicio el nivel Mejorado. Los servicios orientados a los No Docentes poseen dos servicios en el nivel Emergente, un servicio en el nivel TRASACCIONAL y un servicio sin evaluar (ver Tabla 7.1-19).

Tabla 7.1-19 Nivel de los servicios de la UA 10

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 10	Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	3	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	2	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	2	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	4	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
	No Docentes							

4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Transaccional	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok

Alcance

El 79% (19) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios. El 21% (5) restante poseen un alcance a nivel de departamento, de acuerdo con el estatuto de la UA10 (ver Fig. 7.1-16).

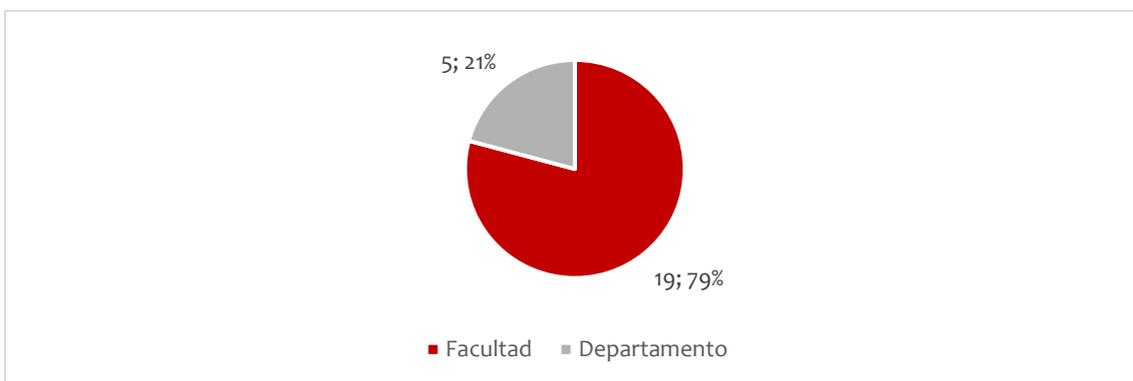


Fig. 7.1-16 Alcance de los servicios de la UA 10

Servicios

De los 24 servicios relevados, 21 fueron evaluados y tres no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, siete servicios obtuvieron el nivel Transaccional, tres el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio y un servicio no fue evaluado. En cuanto a los servicios de Certificación, solo uno obtuvo el nivel Mejorado y de los servicios de Control, solo uno obtuvo el nivel Transaccional (ver Fig. 7.1-17).

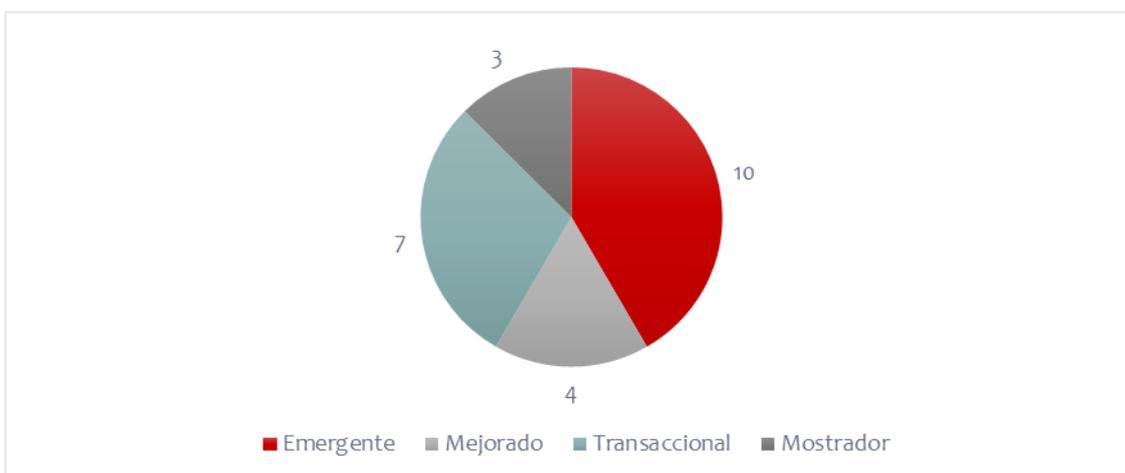


Fig. 7.1-17 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 10

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo cuatro canales en el servicio “Información sobre cursos de postgrado” y el mínimo un canal utilizado en cuatro servicios. La UA cuenta con cuatro servicios que solo mencionan Mostrador como canal de comunicación, quedando fuera de la evaluación.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 74/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.7 Gestión de licencias docentes y 3.3 Certificado de curso de postgrado, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 1.5 Certificado de alumno regular, 2.6 Registro de asistencia al aula y 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-20).

Tabla 7.1-20 Evaluación de la UA 10

Unidad Académica 10		Aceptable - 74/96			
Alumnos	23/28	Docentes	26/37		
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	0/5	2.5	Gestión de concursos docentes	4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	4/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados	13/14	No Docentes	12/17		
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	5/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	0/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	4/5	4.3	Registro de asistencia	8/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.11 UNIDAD ACADÉMICA 11

Receptores

Los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron, casi en su mayoría, el nivel máximo, a excepción de los servicios “Información de historia académica” y “Certificado de alumno regular” que obtuvieron el nivel Mejorado. Los servicios orientados a los Docentes poseen dos servicios en el nivel Transaccional, dos servicios en el nivel Mejorado, ya que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro canal, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.) y dos servicios que no fueron evaluados. En el caso de los servicios de los Graduados, solo dos servicios alcanzan el nivel Emergente y los otros dos no fueron evaluados. De los servicios orientados a los No Docentes, la UA posee dos servicios en el nivel Emergente, un servicio en el nivel Mejorado y un servicio sin evaluar (ver Tabla 7.1-21).

Tabla 7.1-21 Nivel de los servicios de la UA 11

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 11	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Universidad	1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mostrador	-
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mostrador	-
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mostrador	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
	No Docentes							

4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Mejorado	Ok
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Universidad	1	Mostrador	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok

Alcance

El 88% (21) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de universidad, lo que manifiesta una dependencia importante en la prestación de servicios. El 12% (3) restante poseen un alcance a nivel de facultad. En el estatuto de la UA11 se menciona una distribución de funciones en sedes que no fueron consideradas al establecer los alcances de los servicios (ver Fig. 7.1-18).

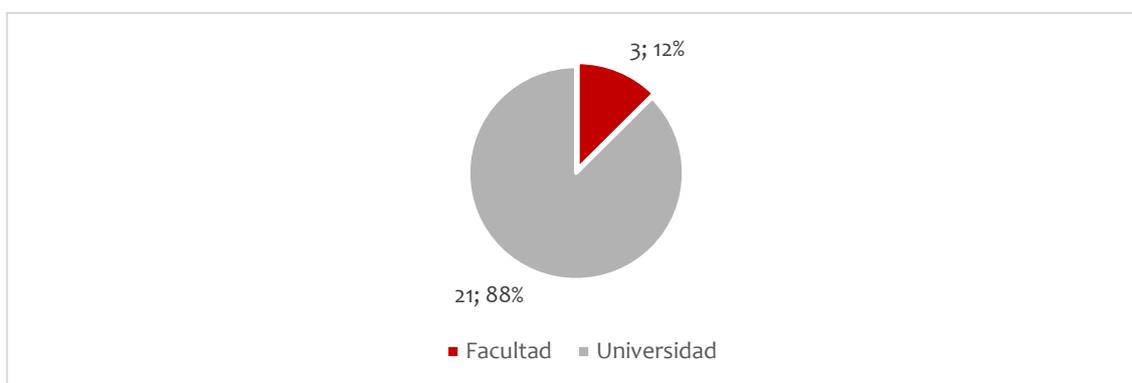


Fig. 7.1-18 Alcance de los servicios de la UA 11

Servicios

De los 24 servicios relevados, 19 fueron evaluados y cinco no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cuatro servicios obtuvieron el nivel Transaccional, cuatro servicios el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio y dos servicios no fueron evaluados. En cuanto a los servicios de Certificación, solo uno obtuvo el nivel Mejorado y de los servicios de Control ninguno pudo ser evaluado por ser solo prestados de forma presencial (ver Fig. 7.1-19).

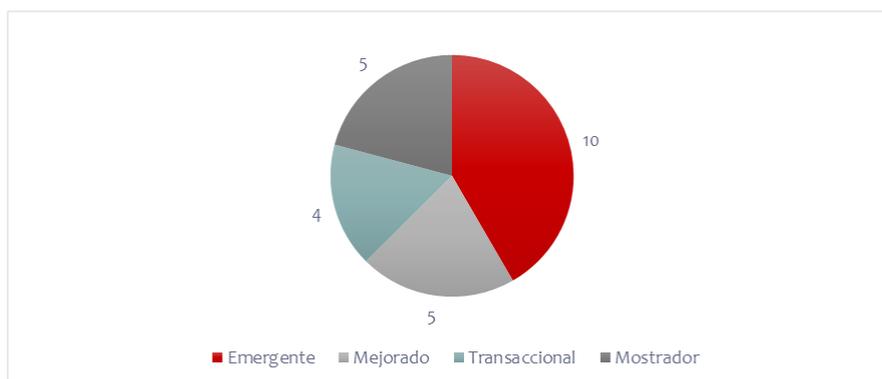


Fig. 7.1-19 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 11

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de un canal, encontrándose todos los servicios utilizando entre uno y dos canales.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 60/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Mínimamente Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 1.4 Información de historia académica, 1.5 Certificado de alumno regular, 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes y 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 2.6 Registro de asistencia al aula, 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado, 3.3 Certificado de curso de postgrado y 4.3 Registro de asistencia, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-22).

Tabla 7.1-22 Evaluación de la UA 11

Unidad Académica 11			Mínimamente Aceptable - 60/96		
Alumnos		26/28	Docentes		22/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5
1.4	Información de historia académica	4/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	4/5	2.5	Gestión de concursos docentes	4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	0/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados		4/14	No Docentes		8/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	0/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	4/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	0/5	4.3	Registro de asistencia	0/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.12 UNIDAD ACADÉMICA 12

Receptores

De los servicios orientados a los Alumnos, cinco servicios obtuvieron el nivel máximo y los tres restantes no se evaluaron. Los servicios orientados a los Docentes poseen tres servicios en el nivel Transaccional, tres servicios en el nivel Mejorado, que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro canal, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.) y solo un servicio en el nivel Emergente. Por el lado de los servicios orientados a los Graduados y a los No Docentes no hay respuestas (ver Tabla 7.1-23).

Tabla 7.1-23 Nivel de los servicios de la UA 12

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 12	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Instituto	1	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado		1	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado		1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado		1	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado		1	Mostrador	-
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente		1	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado		1	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente		1	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado		0	-	-
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A		1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado		1	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado		0	-	-
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado		0	-	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
	No Docentes							
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado		0	-	-

4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A		o	-	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		o	-	-

Alcance

La UA solo respondió el Alcance en tres de los 24 servicios. En uno de los casos se indicó que el alcance es a nivel de instituto y en los otros dos casos se indicó un alcance a nivel de universidad. El estatuto de la UA12 define a los Institutos como principales unidades académicas dentro de la universidad.

Servicios

De los 24 servicios relevados, 11 fueron evaluados, dos no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación y de los 11 servicios restantes no hay respuestas.

De los servicios evaluados, tres de los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cinco servicios obtuvieron el nivel Transaccional, dos servicios el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio, y los tres servicios restantes no fueron evaluados. En cuanto a los servicios de Certificación y Control, no fueron evaluados ninguno de los servicios (ver Fig. 7.1-20).

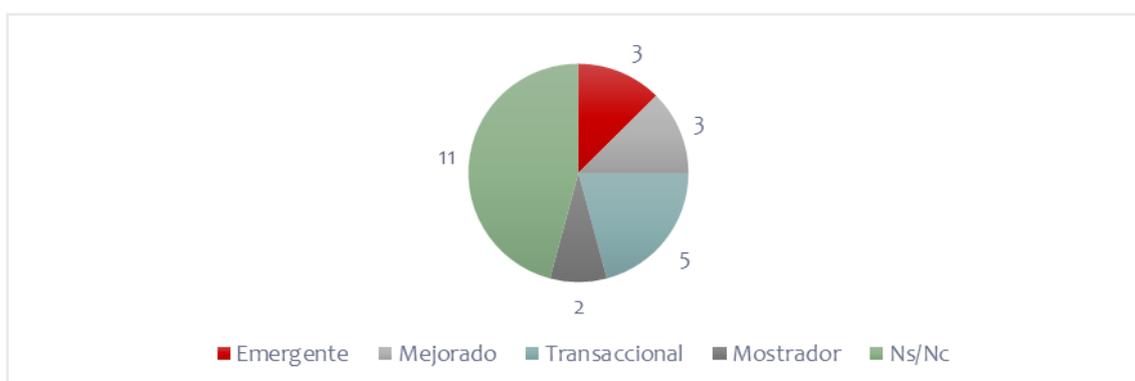


Fig. 7.1-20 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 12

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de un canal.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 43/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Mínimamente Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares y 2.7 Gestión de licencias docentes y 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 1.5 Certificado de alumno regular y 2.6 Registro de asistencia al aula. En futuras evaluaciones, se les recomienda incorporar información sobre los servicios: 1.7 Catálogo de biblioteca, 1.8 Votación a representantes, 2.5 Gestión de concursos docentes,

2.8 Votación a representantes, 3.1 Información sobre cursos de postgrado, 3.3 Certificado de curso de postgrado, 3.4 Votación a representantes, 4.1 Información de concursos no docentes, 4.2 Gestión de concursos no docentes, 4.3 Registro de asistencia, 4.4 Votación a representantes (ver Tabla 7.1-24).

Tabla 7.1-24 Evaluación de la UA 12

Unidad Académica 12			Mínimamente Aceptable - 43/96		
Alumnos		19/28	Docentes		20/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5
1.4	Información de historia académica	5/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	0/5	2.5	Gestión de concursos docentes	N/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	N/2	2.7	Gestión de licencias docentes	4/5
1.8	Votación a representantes	N/2	2.8	Votación a representantes	N/2
Graduados		4/14	No Docentes		0/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	N/2	4.1	Información de concursos no docentes	N/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	N/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	N/5	4.3	Registro de asistencia	N/8
3.4	Votación a representantes	N/2	4.4	Votación a representantes	N/2

7.1.13 UNIDAD ACADÉMICA 13

Receptores

Todos los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron el nivel máximo. Los servicios orientados a los Docentes poseen tres servicios en el nivel Transaccional, tres en el nivel Mejorado, ya que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro canal, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.) y un servicio que no fue evaluado. Por el lado de los servicios de los Graduados, la UA posee un servicio en el nivel Transaccional y dos en el nivel Emergente y, en cuanto a los servicios de los No Docentes, solo posee dos servicios en el nivel Emergente (ver Tabla 7.1-25).

Tabla 7.1-25 Nivel de los servicios de la UA 13

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 13	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	1	Mejorado	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	3	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
	No Docentes							
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-

4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	1	Mostrador	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok

Alcance

El 92% (22) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios. El 8% (2) restante poseen un alcance a nivel de departamento, acorde a su estatuto (ver Fig. 7.1-21).

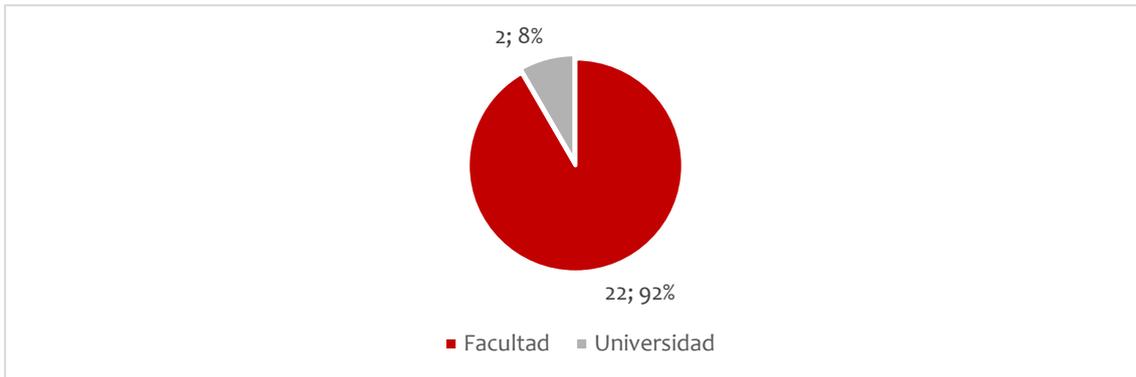


Fig. 7.1-21 Alcance de los servicios de la UA 13

Servicios

De los 24 servicios relevados, 20 fueron evaluados y cuatro no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, seis servicios obtuvieron el nivel Transaccional, dos servicios el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio, y dos servicios no fueron evaluados. En cuanto a los servicios de Certificación y Control, solo uno en cada caso obtuvo el nivel Transaccional y el restante solo mencionaba Mostrador como canal de comunicación (ver Fig. 7.1-22).

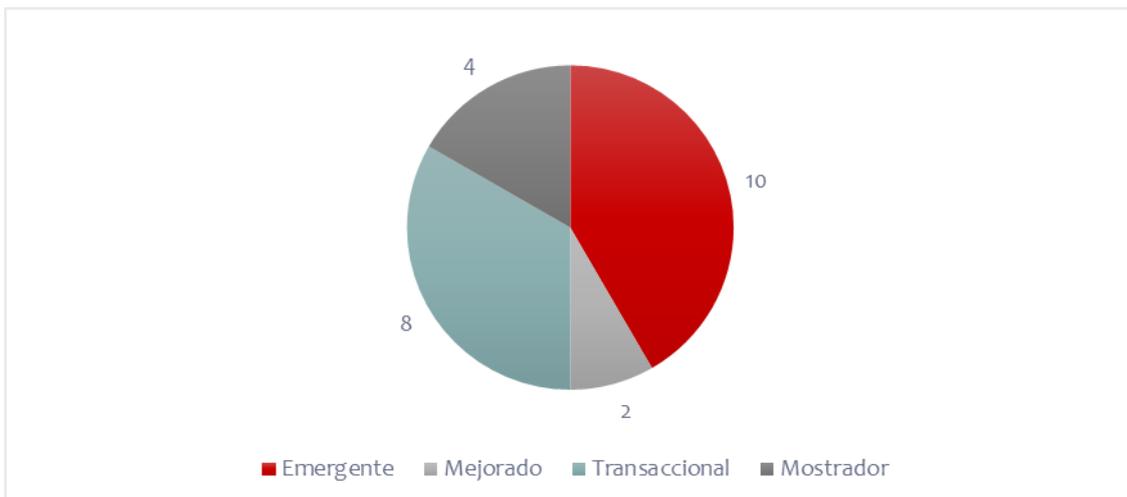


Fig. 7.1-22 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 13

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo cinco canales en el servicio de “Votación a representantes Alumnos” y un canal el mínimo utilizado en 10 servicios.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 74/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.1 Gestión de alumnos inscriptos a cursadas y 2.5 Gestión de concursos docentes, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.3 Certificado de curso de postgrado, 4.2 Gestión de concursos no docentes y 4.3 Registro de asistencia, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-26).

Tabla 7.1-26 Evaluación de la UA 13

Unidad Académica 13		Aceptable - 74/96	
Alumnos 23/28		Docentes 26/37	
1.1	Información del calendario académico 2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas 4/5
1.2	Inscripción a cursadas 5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales 5/5
1.3	Inscripción a finales 5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares 5/5
1.4	Información de historia académica 5/5	2.4	Información de concursos docentes 2/2
1.5	Certificado de alumno regular 5/5	2.5	Gestión de concursos docentes 4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias 2/2	2.6	Registro de asistencia al aula 8/8
1.7	Catálogo de biblioteca 2/2	2.7	Gestión de licencias docentes 0/5
1.8	Votación a representantes 2/2	2.8	Votación a representantes 2/2
Graduados 13/14		No Docentes 12/17	
3.1	Información sobre cursos de postgrado 2/2	4.1	Información de concursos no docentes 2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado 5/5	4.2	Gestión de concursos no docentes 0/5
3.3	Certificado de curso de postgrado 0/5	4.3	Registro de asistencia 0/8
3.4	Votación a representantes 2/2	4.4	Votación a representantes 2/2

7.1.14 UNIDAD ACADÉMICA 14

Receptores

De los servicios orientados a los Alumnos, tres servicios obtuvieron el nivel Emergente, y cuatro el nivel Mejorado. En el caso de los servicios de los Docentes, la UA posee un servicio en el nivel Transaccional, cuatro en el nivel Mejorado, debido a que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro canal, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.) y dos servicios que no fueron evaluados. En cuanto a los servicios orientados a los Graduados, posee un servicio en el nivel Mejorado y dos en el nivel Emergente y, en cuanto a los servicios de los No Docentes, el único servicio que aplica obtuvo el nivel Mejorado (ver Tabla 7.1-27).

Tabla 7.1-27 Nivel de los servicios de la UA 14

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 14	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
Alumnos								
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	3	Mejorado	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	3	Mejorado	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
Docentes								
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	2	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Facultad	2	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
Graduados								
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	3	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Mejorado	Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
No Docentes								
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-

4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado		0	-	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Facultad	2	Mejorado	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-

Alcance

Dada la estructura definida en su estatuto, en el caso de la UA14, solo aplican 18 de los 24 servicios evaluados. El 100% (18) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios.

Servicios

De los 24 servicios relevados, se evaluaron 17 servicios, seis servicios no aplican a la UA y uno no presentó evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, cinco de los 10 servicios catalogados como Informacionales no aplican y los otros cinco servicios han obtenido el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, un servicio no aplica, uno obtuvo el nivel Transaccional y siete el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio. En cuanto a los servicios de Certificación, los dos servicios han obtenido el nivel Mejorado. De los de Control, solo uno obtuvo el nivel Mejorado y el restante solo mencionaba Mostrador como canal de comunicación (ver Fig. 7.1-23).

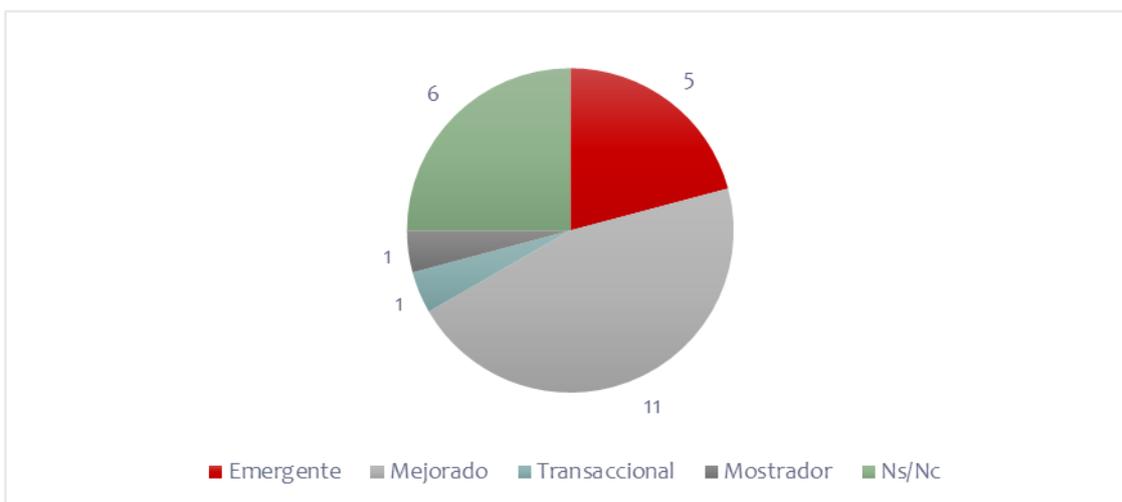


Fig. 7.1-23 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 14

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo tres canales en cuatro servicios y el mínimo un canal en un servicio.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 55/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Mínimamente Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 1.2 Inscripción a cursadas, 1.3 Inscripción a finales, 1.4 Información de historia académica, 1.5 Certificado de alumno regular, 2.2 Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales, 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado y 3.3 Certificado de curso de postgrado, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en el servicio 2.6 Registro de asistencia al aula. Dada la estructura de la UA14, los servicios 1.8, 2.8, 3.4, 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 no aplican (ver Tabla 7.1-28).

Tabla 7.1-28 Evaluación de la UA 14

Unidad Académica 14			Mínimamente Aceptable - 55/96		
Alumnos		22/28	Docentes		23/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5
1.2	Inscripción a cursadas	4/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	4/5
1.3	Inscripción a finales	4/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5
1.4	Información de historia académica	4/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	4/5	2.5	Gestión de concursos docentes	4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	0/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	4/5
1.8	Votación a representantes	N/2	2.8	Votación a representantes	N/2
Graduados		10/14	No Docentes		0/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	N/2	4.1	Información de concursos no docentes	N/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	N/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	4/5	4.3	Registro de asistencia	N/8
3.4	Votación a representantes	N/2	4.4	Votación a representantes	N/2

7.1.15 UNIDAD ACADÉMICA 15

Receptores

De los servicios orientados a los Alumnos, todos obtuvieron el nivel máximo, excepto “Certificado de alumno regular” que se realiza por Mostrador, quedando fuera de la evaluación. Los servicios orientados a los Docentes poseen un servicio en el nivel Transaccional, cinco servicios en el nivel Mejorado, ya que inician el trámite por un canal y lo finalizan por otro canal, en otra instancia de tiempo (ej., formularios, mail, etc.) y dos servicios en el nivel Emergente. En el caso de los servicios de los Graduados se poseen dos servicios en el nivel Mejorado y dos en el nivel Emergente y, en cuanto a los No Docentes, un servicio en el nivel Transaccional y dos servicios en el nivel Emergente (ver Tabla 7.1-29).

Tabla 7.1-29 Nivel de los servicios de la UA 15

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 15	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
Alumnos								
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	7	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	3	Mejorado	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mostrador	-
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Escuela	5	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
Docentes								
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Universidad	3	Mejorado	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Mejorado	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Escuela	2	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	3	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Escuela	1	Transaccional	Ok
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	2	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	3	Emergente	Ok
Graduados								
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Escuela	3	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Escuela	2	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Escuela	2	Mejorado	Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
No Docentes								

4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mostrador	-
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Universidad	2	Transaccional	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok

Alcance

El 62% (15) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de universidad, lo que manifiesta una dependencia importante en la prestación de servicios. El 25% (6) poseen un alcance a nivel de escuela y el 13% (3) restante a nivel de departamento, acorde a su estatuto Fig. 7.1-24.

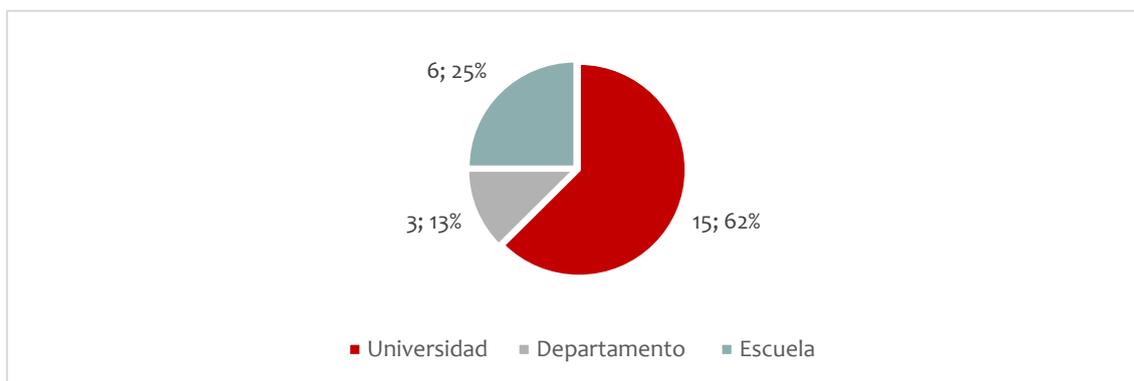


Fig. 7.1-24 Alcance de los servicios de la UA 15

Servicios

De los 24 servicios relevados, 22 servicios fueron evaluados y dos no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De los 10 servicios catalogados como Autorización, dos servicios obtuvieron el nivel Transaccional, siete servicios el nivel Mejorado, ya que utilizan canales asincrónicos para prestar el servicio y un servicio no fue evaluado. En cuanto a los servicios de Certificación solo se evaluó un servicio, alcanzando el nivel Mejorado, y de los de Control, los dos servicios obtuvieron el nivel Transaccional (ver Fig. 7.1-25).

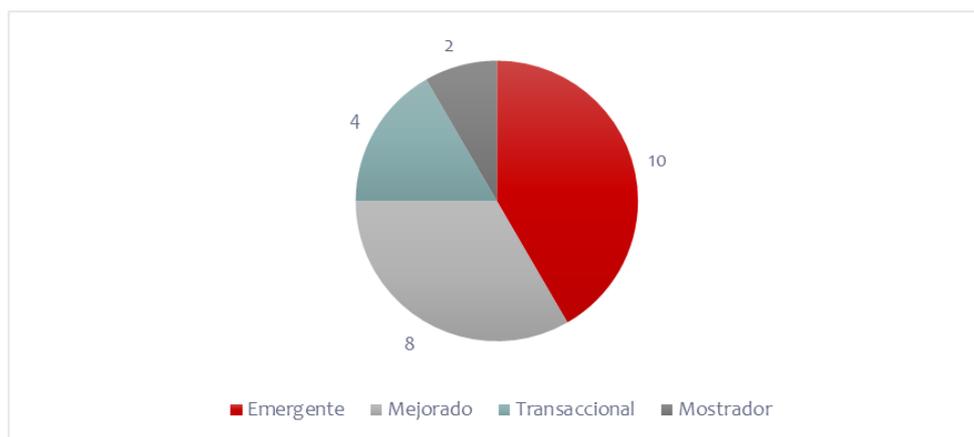


Fig. 7.1-25 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 15

El promedio de canales utilizado para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo siete canales en el servicio “Información del calendario académico” y un canal el mínimo utilizado en cuatro servicios.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 78/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 1.4 Información de historia académica, 2.1 Gestión de alumnos inscriptos a cursadas, 2.2 Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales, 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado y 3.3 Certificado de curso de postgrado, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios: 1.5 Certificado de alumno regular y 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que los mismos puedan ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación (ver Tabla 7.1-30).

Tabla 7.1-30 Evaluación de la UA 15

Unidad Académica 15			Aceptable - 78/96		
Alumnos		22/28	Docentes		32/37
1.1	Información del calendario académico	2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	4/5
1.2	Inscripción a cursadas	5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	4/5
1.3	Inscripción a finales	5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5
1.4	Información de historia académica	4/5	2.4	Información de concursos docentes	2/2
1.5	Certificado de alumno regular	0/5	2.5	Gestión de concursos docentes	4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2	2.6	Registro de asistencia al aula	8/8
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2	2.7	Gestión de licencias docentes	4/5
1.8	Votación a representantes	2/2	2.8	Votación a representantes	2/2
Graduados		12/14	No Docentes		12/17
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2	4.1	Información de concursos no docentes	2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5	4.2	Gestión de concursos no docentes	0/5
3.3	Certificado de curso de postgrado	4/5	4.3	Registro de asistencia	8/8
3.4	Votación a representantes	2/2	4.4	Votación a representantes	2/2

7.1.16 UNIDAD ACADÉMICA 16

Receptores

Los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron, en su mayoría, el nivel máximo esperado, a excepción del servicio “Certificado de alumno regular” que se realiza por Mostrador, quedando fuera de la evaluación. Los servicios orientados a los Docentes poseen dos servicios en el nivel Transaccional y dos servicios en el nivel Emergente, el resto no fueron evaluados. En el caso de los servicios de los Graduados, la UA posee un servicio en el nivel Transaccional y dos servicios en el nivel Emergente. Los servicios orientados a los No Docentes no fueron evaluados (ver Tabla 7.1-31).

Tabla 7.1-31 Nivel de los servicios de la UA 16

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 16	Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	4	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	5	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	1	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A		0	-	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	3	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Facultad	2	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Facultad	2	Transaccional	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Facultad	1	Mostrador	-
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	3	Emergente	Ok
	No Docentes							
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado		0	-	-

4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A		0	-	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-

Alcance

El 84% (16) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de facultad, lo que manifiesta una independencia importante en la prestación de servicios. El 16% (3) restante poseen un alcance a nivel de universidad, acorde a su estatuto. Sobre cinco servicios no se obtuvo respuesta (ver Fig. 7.1-26).

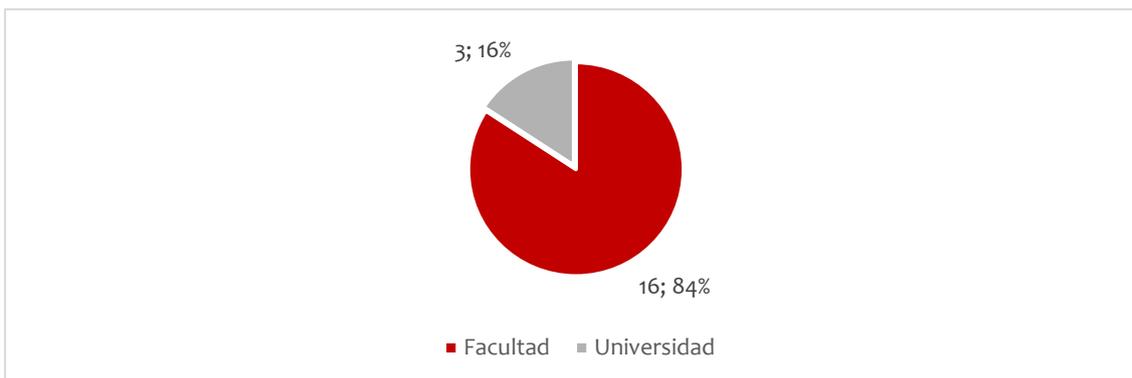


Fig. 7.1-26 Alcance de los servicios de la UA 16

Servicios

De los 24 servicios relevados, 14 servicios fueron evaluados, cinco no presentaron evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación y de los restantes cinco no se obtuvo respuesta.

De los servicios evaluados, ocho de los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente. De lo 10 servicios catalogados de Autorización, seis servicios obtuvieron el nivel Transaccional y cuatro no fueron evaluados. En cuanto a los servicios de Certificación y Control, ninguno de los servicios fue evaluados (ver Fig. 7.1-27).

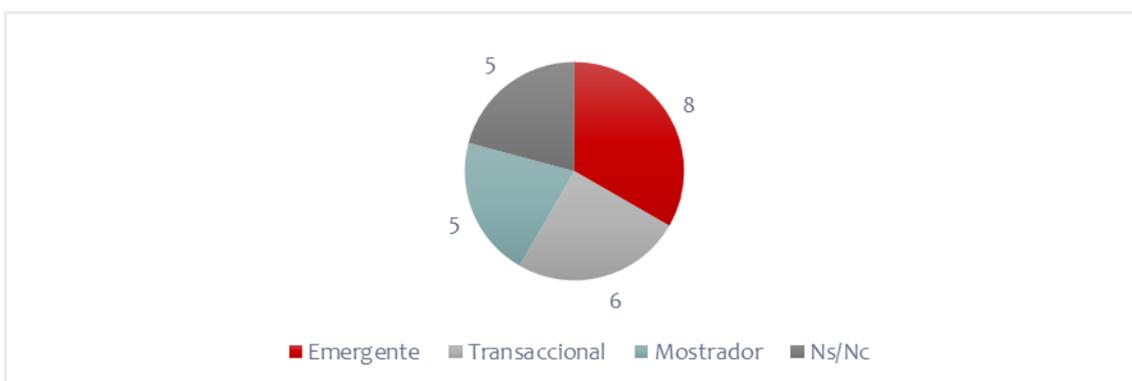


Fig. 7.1-27 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 16

El promedio de canales utilizado para la prestación de los servicios es de un canal, siendo el máximo cinco canales en el servicio “Información de horarios y aulas del dictado de materias” y un canal el mínimo utilizado en 12 servicios.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 46/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Mínimamente Aceptable.

Se le recomienda a la UA la incorporación de TICs en los servicios: 1.5 Certificado de alumno regular, 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.4 Información de concursos docentes, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.7 Gestión de licencias docentes y 3.3 Certificado de curso de postgrado. Según lo informado por la UA, el servicio 2.6 Registro de asistencia al aula no aplica. En futuras evaluaciones se les recomienda incorporar información sobre los servicios a los No Docentes (ver Tabla 7.1-32).

Tabla 7.1-32 Evaluación de la UA 16

Unidad Académica 16				Mínimamente Aceptable - 46/96			
Alumnos		23/28		Docentes		14/37	
1.1	Información del calendario académico	2/2		2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5	
1.2	Inscripción a cursadas	5/5		2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5	
1.3	Inscripción a finales	5/5		2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	0/5	
1.4	Información de historia académica	5/5		2.4	Información de concursos docentes	2/2	
1.5	Certificado de alumno regular	0/5		2.5	Gestión de concursos docentes	0/5	
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2		2.6	Registro de asistencia al aula	N/8	
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2		2.7	Gestión de licencias docentes	0/5	
1.8	Votación a representantes	2/2		2.8	Votación a representantes	2/2	
Graduados		9/14		No Docentes		0/17	
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2		4.1	Información de concursos no docentes	N/2	
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	5/5		4.2	Gestión de concursos no docentes	N/5	
3.3	Certificado de curso de postgrado	0/5		4.3	Registro de asistencia	N/8	
3.4	Votación a representantes	2/2		4.4	Votación a representantes	N/2	

7.1.17 UNIDAD ACADÉMICA 17

Receptores

Los servicios orientados a los Alumnos todos obtuvieron el nivel máximo. Los servicios orientados a los Docentes poseen dos servicios en el nivel Transaccional, tres en el nivel Mejorado, dos en el nivel Emergente y un servicio que no fue evaluado. En el caso de los servicios de los Graduados, la UA posee un servicio en el nivel Transaccional, un servicio en el nivel Mejorado, un servicio en el nivel Emergente y un servicio que no aplica. En cuanto a los servicios orientados a los No Docentes, se posee un servicio en el nivel Transaccional, un servicio en el nivel Mejorado y dos servicios en el nivel Emergente (ver Tabla 7.1-33).

Tabla 7.1-33 Nivel de los servicios de la UA 17

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 17	#Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	3	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Sede	1	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	1	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	3	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Sede	2	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	Sede	1	Mostrador	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Sede	2	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Sede	2	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Sede	1	Transaccional	Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente		0	-	-
	No Docentes							
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok

4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	2	Mejorado	Ok
4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Universidad	1	Transaccional	Ok
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	2	Emergente	Ok

Alcance

El 74% (17) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de universidad, lo que manifiesta una dependencia importante en la prestación de servicios, el 26% (6) restante poseen un alcance a nivel de sede y un servicio no aplica, de acuerdo al estatuto de la UA17 (ver Fig. 7.1-28).

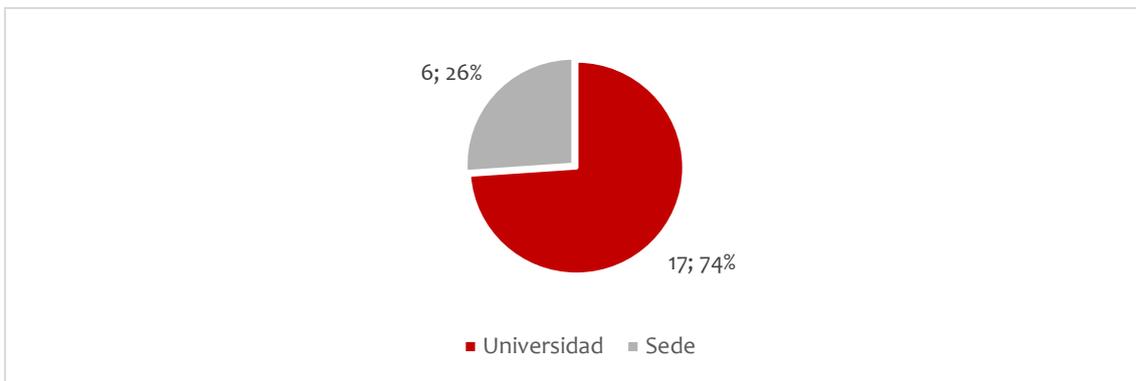


Fig. 7.1-28 Alcance de los servicios de la UA 17

Servicios

De los 24 servicios relevados, 14 servicios fueron evaluados, uno no aplica y uno no presentó evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, nueve de los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente y el servicio restante no aplica. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cinco servicios obtuvieron el nivel Transaccional y cinco el nivel Mejorado. En cuanto a los servicios de Certificación, ambos servicios obtuvieron el nivel Transaccional, mientras que de los servicios de Control solo uno obtuvo el nivel Transaccional (ver Fig. 7.1-29).

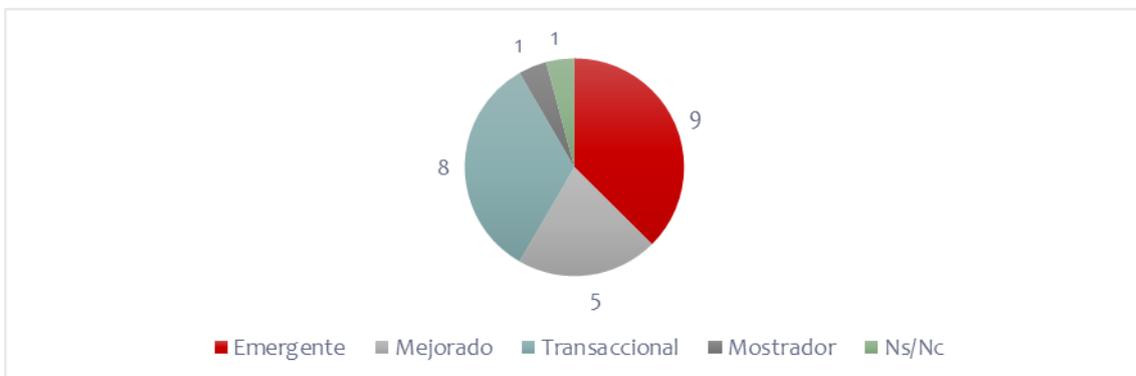


Fig. 7.1-29 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 17

El promedio de canales utilizados para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo tres canales en los servicios “Información de historia académica” y “Votación a representantes” y un canal el mínimo utilizado en ocho servicios.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 81/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en Rango Objetivo.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado y 4.2 Gestión de concursos no docentes, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en el servicio 2.6 Registro de asistencia al aula, para que el mismo pueda ser tenidos en cuenta por el modelo de evaluación. Dada la estructura de la UA17, el servicio 3.4 Votación a representantes no aplica (ver Tabla 7.1-34).

Tabla 7.1-34 Evaluación de la UA 17

Unidad Académica 17				Rango objetivo - 81/96			
Alumnos		28/28		Docentes		26/37	
1.1	Información del calendario académico	2/2		2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	5/5	
1.2	Inscripción a cursadas	5/5		2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	5/5	
1.3	Inscripción a finales	5/5		2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	4/5	
1.4	Información de historia académica	5/5		2.4	Información de concursos docentes	2/2	
1.5	Certificado de alumno regular	5/5		2.5	Gestión de concursos docentes	4/5	
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	2/2		2.6	Registro de asistencia al aula	0/8	
1.7	Catálogo de biblioteca	2/2		2.7	Gestión de licencias docentes	4/5	
1.8	Votación a representantes	2/2		2.8	Votación a representantes	2/2	
Graduados		11/14		No Docentes		16/17	
3.1	Información sobre cursos de postgrado	2/2		4.1	Información de concursos no docentes	2/2	
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	4/5		4.2	Gestión de concursos no docentes	4/5	
3.3	Certificado de curso de postgrado	5/5		4.3	Registro de asistencia	8/8	
3.4	Votación a representantes	N/2		4.4	Votación a representantes	2/2	

7.1.18 UNIDAD ACADÉMICA 18

Receptores

Todos los servicios orientados a los Alumnos obtuvieron el nivel máximo. Los servicios orientados a los Docentes poseen dos servicios en el nivel Transaccional, tres servicios en el nivel Mejorado, dos servicios en el nivel Emergente y un servicio que no fue evaluado. En el caso de los servicios de los Graduados, la UA posee dos servicios en el nivel Mejorado, un servicio en el nivel Emergente y un servicio que no aplica. En cuanto a los servicios orientados a los No Docentes, se posee un servicio en el nivel Mejorado y dos servicios en el nivel Emergente (ver Tabla 7.1-35).

Tabla 7.1-35 Nivel de los servicios de la UA 18

#	Servicio	Tipo de Servicio	Nivel esperado		UA 18	Ch	Nivel	Estado
			Sincrónico	Asincrónico				
	Alumnos							
1.1	Información del calendario académico	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	3	Emergente	Ok
1.2	Inscripción a cursadas	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.3	Inscripción a finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	1	Transaccional	Ok
1.4	Información de historia académica	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.5	Certificado de alumno regular	Certificación	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	4	Emergente	Ok
1.7	Catálogo de biblioteca	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	2	Emergente	Ok
1.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	5	Emergente	Ok
	Docentes							
2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas	Autorización	Transaccional	Transaccional	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Transaccional	Ok
2.3	Gestión de aulas para cursos regulares	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	2	Mejorado	Ok
2.4	Información de concursos docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	4	Emergente	Ok
2.5	Gestión de concursos docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	2	Mejorado	Ok
2.6	Registro de asistencia al aula	Control	Transaccional	N/A	N/A	1	-	-
2.7	Gestión de licencias docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	1	Mejorado	Ok
2.8	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	3	Emergente	Ok
	Graduados							
3.1	Información sobre cursos de postgrado	Informacional	Emergente	Emergente	Departamento	3	Emergente	Ok
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado	Autorización	Transaccional	Mejorado	Departamento	2	Mejorado	Ok
3.3	Certificado de curso de postgrado	Certificación	Transaccional	Mejorado	Departamento	2	Mejorado	Ok
3.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	N/A	0	-	-
	No Docentes							
4.1	Información de concursos no docentes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	4	Emergente	Ok
4.2	Gestión de concursos no docentes	Autorización	Transaccional	Mejorado	Universidad	1	Mejorado	Ok

4.3	Registro de asistencia	Control	Transaccional	N/A	Universidad	1	Mostrador	-
4.4	Votación a representantes	Informacional	Emergente	Emergente	Universidad	3	Emergente	Ok

Alcance

El 55% (12) de los servicios relevados poseen un alcance a nivel de departamento, lo que manifiesta una independencia en la prestación de servicios, el 45% (10) poseen un alcance a nivel de universidad y dos servicios no aplican, se acuerdo al estatuto de la UA18 (ver Fig. 7.1-30).

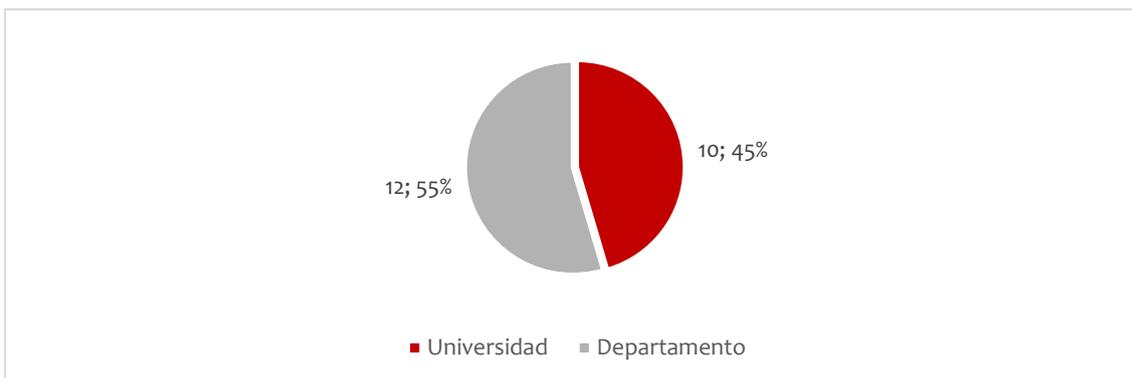


Fig. 7.1-30 Alcance de los servicios de la UA 18

Servicios

De los 24 servicios relevados, 21 servicios fueron evaluados, dos no aplican y un servicio no presentó evidencia de que se utilicen herramientas TIC para su prestación.

De los servicios evaluados, nueve de los 10 servicios catalogados como Informacionales obtuvieron el nivel Emergente y uno no aplica. De los 10 servicios catalogados como Autorización, cinco obtuvieron el nivel Transaccional y cinco el nivel Mejorado. En cuanto a los servicios de Certificación, uno obtuvo el nivel Transaccional y el otro el nivel Mejorado. De los servicios de Control no se evaluó ninguno (ver Fig. 7.1-31).

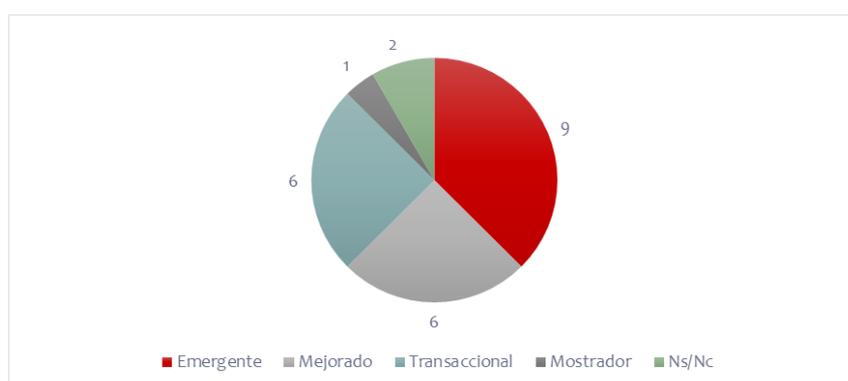


Fig. 7.1-31 Cantidad de servicios en cada nivel de madurez de la UA 18

El promedio de canales utilizado para la prestación de los servicios es de dos canales, siendo el máximo cinco canales en el servicio “Votación a representantes Alumnos” y un canal el mínimo utilizado en 10 servicios.

Discusión acerca de los servicios de la UA

Aplicadas las métricas del modelo para los servicios evaluados, la UA obtiene 72/96, quedando clasificada, según la escala del modelo, en el rango Aceptable.

Se le recomienda a la UA modificar los servicios: 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares, 2.5 Gestión de concursos docentes, 2.7 Gestión de licencias docentes, 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado y 3.3 Certificado de curso de postgrado, para que alcancen el nivel Transaccional, utilizando una comunicación sincrónica en la prestación de servicios. Además, se recomienda la incorporación de TICs en el servicio 4.3 Registro de asistencia, para que el mismo pueda ser tenido en cuenta por el modelo de evaluación. Dada la estructura de la UA18, el servicio 3.4 Votación a representantes, no aplica. Por otro lado, la UA informo que el servicio 2.6 Registro de asistencia al aula tampoco aplica (ver Tabla 7.1-36).

Tabla 7.1-36 Evaluación de la UA 18

Unidad Académica 18		Aceptable - 72/96	
Alumnos 28/28		Docentes 26/37	
1.1	Información del calendario académico 2/2	2.1	Gestión de alumnos inscriptos a cursadas 5/5
1.2	Inscripción a cursadas 5/5	2.2	Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales 5/5
1.3	Inscripción a finales 5/5	2.3	Gestión de aulas para cursos regulares 4/5
1.4	Información de historia académica 5/5	2.4	Información de concursos docentes 2/2
1.5	Certificado de alumno regular 5/5	2.5	Gestión de concursos docentes 4/5
1.6	Información de horarios y aulas del dictado de materias 2/2	2.6	Registro de asistencia al aula N/8
1.7	Catálogo de biblioteca 2/2	2.7	Gestión de licencias docentes 4/5
1.8	Votación a representantes 2/2	2.8	Votación a representantes 2/2
Graduados 11/14		No Docentes 16/17	
3.1	Información sobre cursos de postgrado 2/2	4.1	Información de concursos no docentes 2/2
3.2	Inscripciones a cursos de postgrado 4/5	4.2	Gestión de concursos no docentes 4/5
3.3	Certificado de curso de postgrado 4/5	4.3	Registro de asistencia 0/8
3.4	Votación a representantes N/2	4.4	Votación a representantes 2/2

7.2 CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones de analizar las UA en su conjunto. En primer lugar, se verá el análisis de los alcances en la prestación de los servicios, determinando los alcances más utilizados por las UA en general, luego según los receptores de los servicios y por último según el tipo de servicio.

En segundo lugar, se presenta el análisis de la prestación de los servicios todas las UA, determinando las UA que prestan los servicios en los niveles más altos, agrupados por receptor y tipo de servicio.

Luego, se determinan las UA que mayor número de canales utilizan para la prestación de sus servicios, clasificados por receptor y por tipo de servicio.

Seguido, se determina el valor en la escala de clasificación de la UA.

Por último, el análisis de las entrevistas de retroalimentación realizadas a tres UA

7.2.1 ALCANCE

De las 18 UA relevadas, 11 prestan la mayoría de los servicios a nivel de facultad. Esto se traduce en una importante independencia de la universidad que la contiene. Esto está relacionado directamente con las estructuras de las UA y la posibilidad de poseer consejos académicos propios que agilizan las decisiones en la prestación de servicios.

Como contrapartida, cinco UA prestan la mayoría de sus servicios a nivel universidad. Esto provoca una centralización en la prestación de servicios limitando fuertemente a las subestructuras, como departamento, sede, etc., en la toma de decisiones sobre la prestación de los servicios. Al igual que en el caso anterior, esto viene ligado de los estatutos de las universidades, donde se declara que las decisiones son tomadas, en la mayoría de los casos, por un consejo superior. Si bien la UA se encuentra representada, necesita el acuerdo de las demás UA para la decisión sobre la prestación de un determinado servicio.

En tercer lugar, se encuentra una UA que la mayoría de sus servicios son prestados a nivel departamento. En este caso particular, la UA presentó cierta independencia de la universidad en la prestación de servicios (ver Fig. 7.2-1).

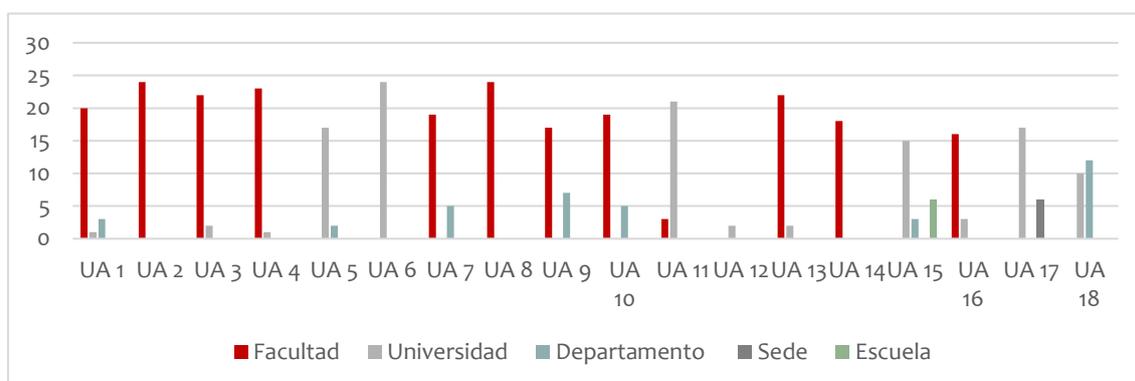


Fig. 7.2-1 Distribución del alcance de los servicios entre las UA

Desde el punto de vista de los receptores, los cuatro grupos de receptores mantienen a la facultad como el alcance principal en la prestación de servicios, seguido por las universidades (ver Fig. 7.2-2).

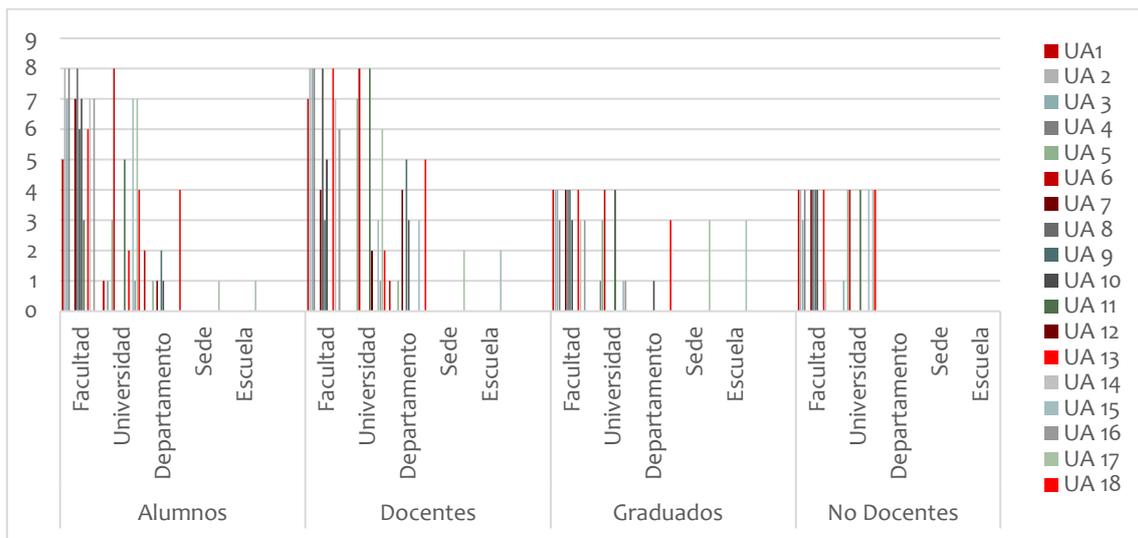


Fig. 7.2-2 Distribución del alcance de los servicios entre las UA por receptores

Lo mismo ocurre en la clasificación por tipo de servicio (ver Fig. 7.2-3).

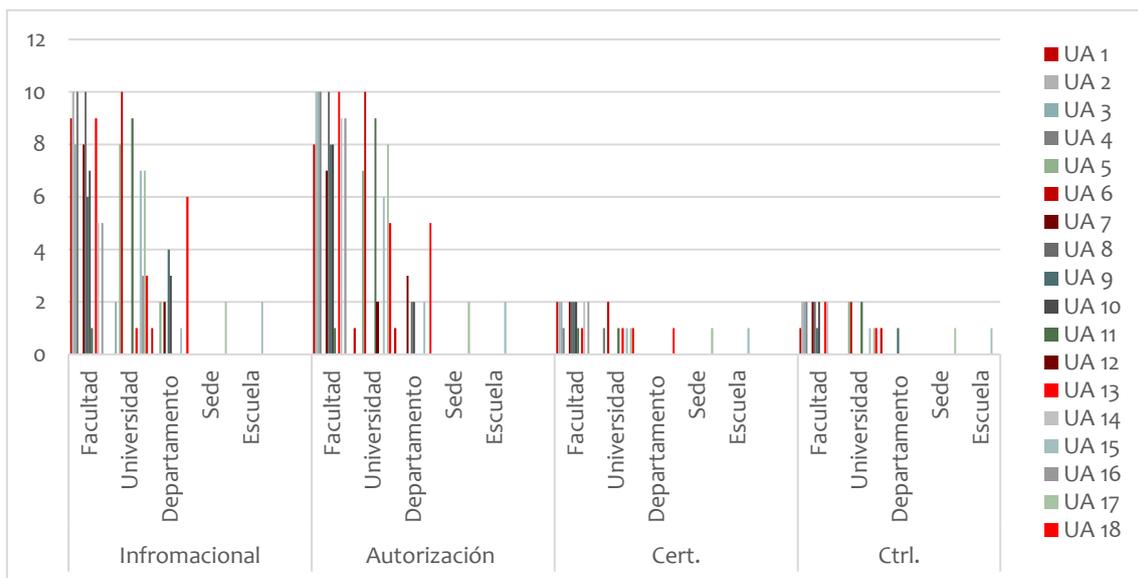


Fig. 7.2-3 Distribución del alcance de los servicios entre las UA por tipo de servicio

7.2.2 RECEPTORES

En cuanto a los servicios orientados a los Alumnos: de los cuatro servicios Informacionales, 16 UA obtuvieron todos sus servicios en el nivel Emergente; de los tres servicios catalogados como Autorización, 15 UA tienen todos los servicios en el nivel Transaccional y dos UA poseen algún servicio en el nivel Mejorado; del servicio catalogado como Certificación, nueve UA tienen el servicio en el nivel Transaccional, dos UA en el nivel Mejorado y siete UA prestan el servicio solo por Mostrador. De dos UA no se dispone de información acerca de alguno de los servicios (ver Fig. 7.2-4).

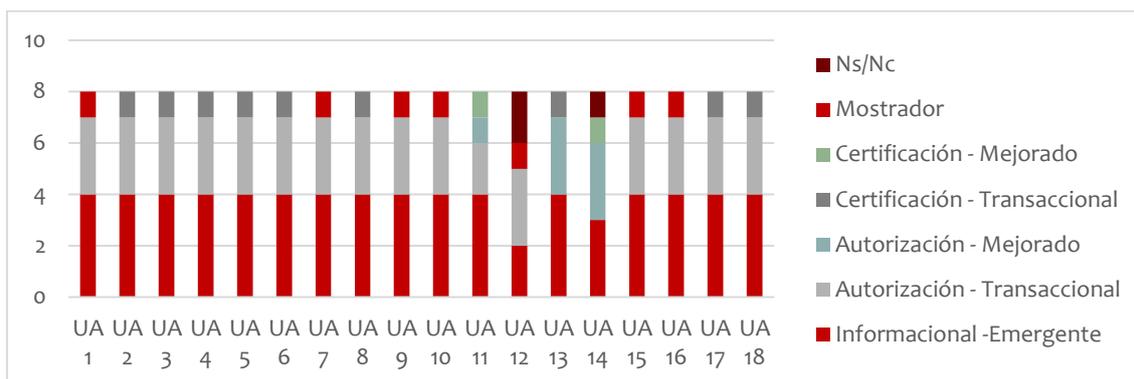


Fig. 7.2-4 Madurez de los servicios de las UA a los Alumnos por tipo de servicio

En el caso de los servicios orientados a los Docentes: de los dos servicios Informativos, 16 UA obtuvieron ambos servicios en el nivel Emergente; de los cinco servicios catalogados como Autorización, ninguna UA obtiene los cinco en el nivel Transaccional y solo una UA posee cuatro en dicho nivel, el promedio de servicios en el nivel Transaccional es de dos UA, y una UA posee todos los servicios en el nivel Mejorado; del servicio catalogado como Control, cinco UA lo tienen en el nivel Transaccional. 10 UA prestan alguno de los servicios solo por Mostrador y de cinco UA no se dispone de información acerca de alguno de los servicios (ver Fig. 7.2-5).

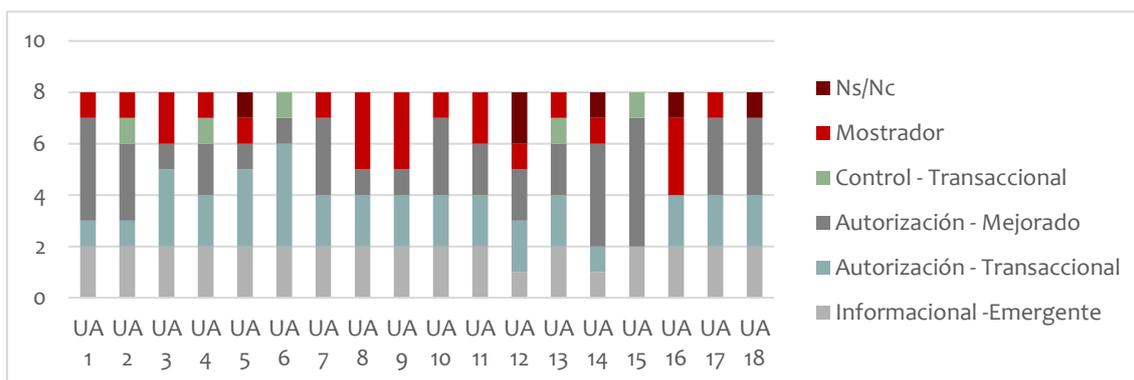


Fig. 7.2-5 Madurez de los servicios de las UA a los Docentes por tipo de servicio

En cuanto a los servicios orientados a los Graduados: de los dos servicios Informativos, 14 UA obtuvieron ambos servicios en el nivel Emergente; del servicio catalogado como Autorización, seis UA obtuvieron el nivel Transaccional y 10 UA poseen el servicio en el nivel Mejorado; del servicio catalogado como Certificación, dos UA tienen el servicio en el nivel Transaccional y siete UA en el nivel Mejorado. Cinco UA prestan alguno de los servicios solo por Mostrador y de cinco UA no se dispone de información acerca de alguno de los servicios (ver Fig. 7.2-6).

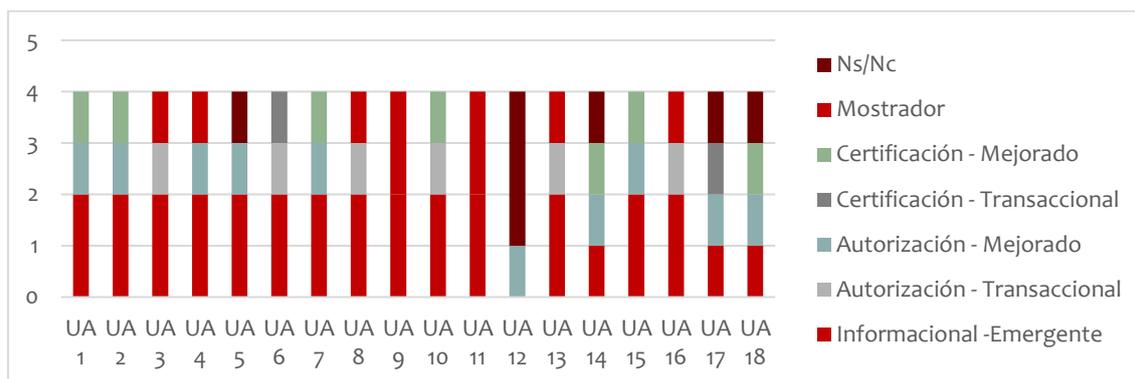


Fig. 7.2-6 Madurez de los servicios de las UA a los Graduados por tipo de servicio

Por último, en el caso de los servicios orientados a los No Docentes: de los dos servicios Informativos, 15 UA obtuvieron ambos servicios en el nivel Emergente; del servicio catalogado como Autorización, una UA obtiene el nivel Transaccional y cinco UA poseen el servicio en el nivel Mejorado; del servicio catalogado como Control, siete UA tienen el servicio en el nivel Transaccional. 12 UA prestan alguno de los servicios solo por Mostrador y de tres UA no se dispone de información acerca de alguno de los servicios (ver Fig. 7.2-7).

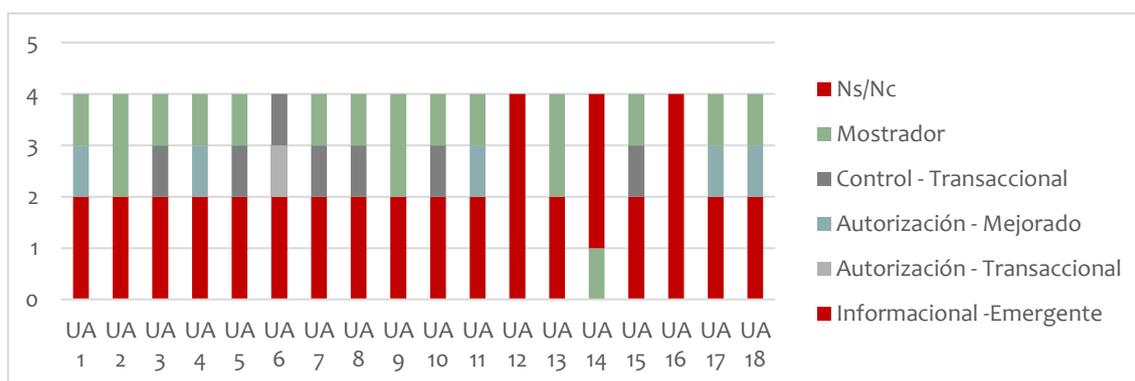


Fig. 7.2-7 Madurez de los servicios de las UA a los No Docentes por tipo de servicio

7.2.3 UTILIZACIÓN DE LOS CANALES

Los servicios con mayor cantidad de canales son el “1.1 Información del calendario académico” de las UA2 y UA15, y el “2.8 Votación a representantes Docentes” de la UA6. El promedio de canales por servicios es de dos canales, en general.

Canales por receptor

En los servicios a los Alumnos: la UA2 y la UA15 son las que presentan el mayor número de canales, ambas UA poseen siete canales para el servicio “1.1 Información del calendario académico”, seguido por las UA3 y UA4 que poseen seis canales para el mismo servicio. El promedio de canales para los Alumnos de las UA es de dos canales.

De los servicios a los Docentes: la UA6 presenta el mayor número, con siete canales para el servicio “2.8 Votación a representantes Docentes”, seguidos por la misma UA con seis canales para los servicios “2.4 Información de concursos docentes” y “2.5 Gestión de concursos docentes”. El promedio de canales para los Docentes de las UA es de 1-2 canales.

En los servicios a los Graduados: las UA2, UA4 y UA6 presentan el mayor número, con cinco canales para los servicios “3.1 Información sobre cursos de postgrado” y “3.4 Votación a representantes Graduados”, seguidos por las UA3 y UA10 con cuatro canales para el servicio “3.1 Información sobre cursos de postgrado”. El promedio de canales para los Graduados de las UA es de 1-2 canales.

De los servicios a los No Docentes: la UA6 presenta el mayor número, con seis canales para el servicio “4.1 Información de concursos no docentes”, seguido por la UA4 que posee cinco canales para el mismo servicio. El promedio de canales para los No Docentes de las UA es de 1-2 canales (ver Fig. 7.2-8).

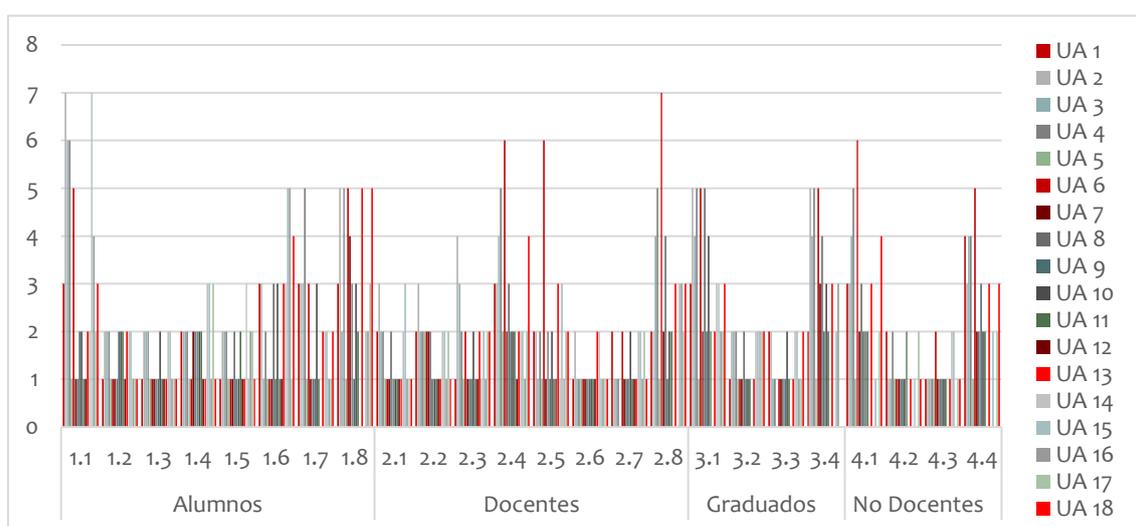


Fig. 7.2-8 Cantidad de canales para cada servicio de las UA agrupados por receptor

Canales por tipo de servicio

De los servicios Informacionales: las UA2 y UA7 tienen el máximo, con siete canales para el servicio “1.1 Información del calendario académico”. Además, la UA6 también posee siete canales, para el servicio “2.8 Votación a representantes Docentes”. El promedio de canales para los servicios Informacionales de las UA es de 2-3 canales.

De los servicios de Autorización: la UA6 tiene el máximo con seis canales para el servicio “2.5 Gestión de concursos docentes”, seguido por la UA2 con cuatro canales para el servicio “2.3 Gestión de aulas para cursos regulares”. El promedio de canales para los servicios de Autorización de las UA es de 1-2 canales.

De los servicios de Certificación: la UA 14 tiene el máximo con tres canales para el servicio “1.5 Certificado de alumno regular”. El promedio de canales para los servicios de Certificación de las UA es de 1-2 canales.

De los servicios de Control: las UA2, UA13 y UA 14 tienen el máximo con dos canales para el servicio “2.6 Registro de asistencia al aula” y las UA6, UA 14 y UA 15 poseen también dos canales para el servicio

“4.3 Registro de asistencia”. El promedio de canales para los servicios de Control de las UA es de un canal (ver Fig. 7.2-9).

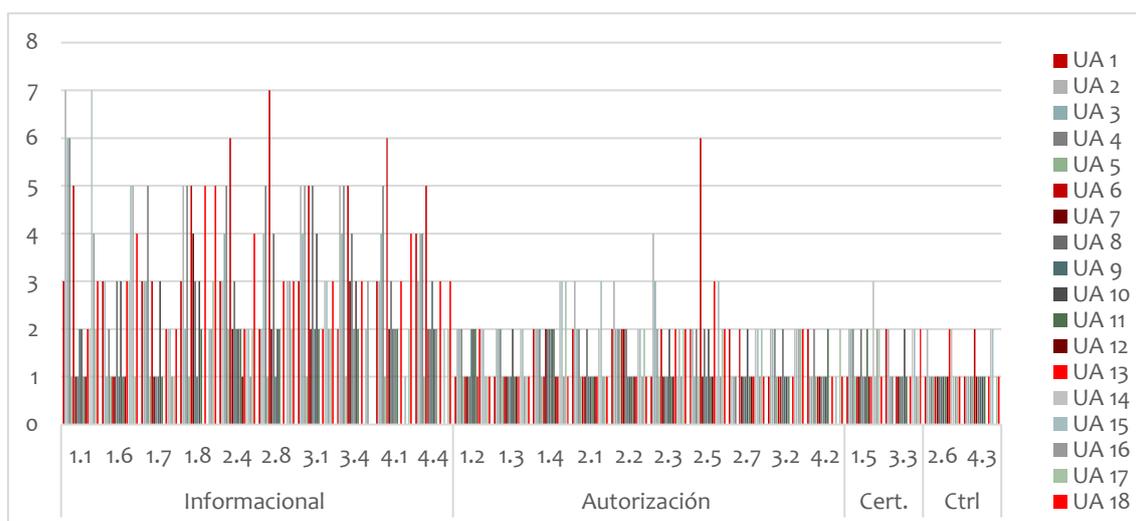


Fig. 7.2-9 Cantidad de canales para cada servicio de las UA agrupados por tipo de servicio

7.2.4 CLASIFICACIÓN DE LAS UA

Las 18 UA relevadas se encuentran en el rango satisfactorio. Dentro de ese conjunto, se clasifican de la siguiente forma:

Siete UA se encuentran en el rango Mínimamente Aceptable, demostrando que hacen uso de TICs en la mayoría de sus servicios, principalmente en la prestación de los servicios orientados a los Alumnos. En general las UA manifiestan un importante avance en la prestación de servicios a toda su comunidad.

Nueve UA se encuentran en el rango Aceptable, demostrando un importante uso de TICs en la prestación de servicios a toda su comunidad.

Dos UA se encuentran en Rango Objetivo, es decir que han obtenido más de 80 puntos y presentan una sólida entrega de servicios a su comunidad.

Particularmente, en el caso de las cuatro UA que manifestaron que algunos de los servicios evaluados no aplicaban para su funcionamiento, se realizó un análisis individual para realizar la excepción, a fin de adjudicarles los puntos correspondientes, y se determinó que solo se puede otorgar la excepción cuando la prestación del servicio se ve limitada por la estructura de la UA (determinada en su estatuto). Esto es: en los servicios de elección a sus representantes, no todas las UA poseen la misma composición de sus órganos de decisión. En el resto de los casos, la aplicación de los servicios que se pretenden descartar podría considerarse como una oportunidad de mejora para la UA. Al adicionar los puntos a las UA que les correspondía, no se produjo ningún cambio de rango en las UA (ver Fig. 7.2-10).

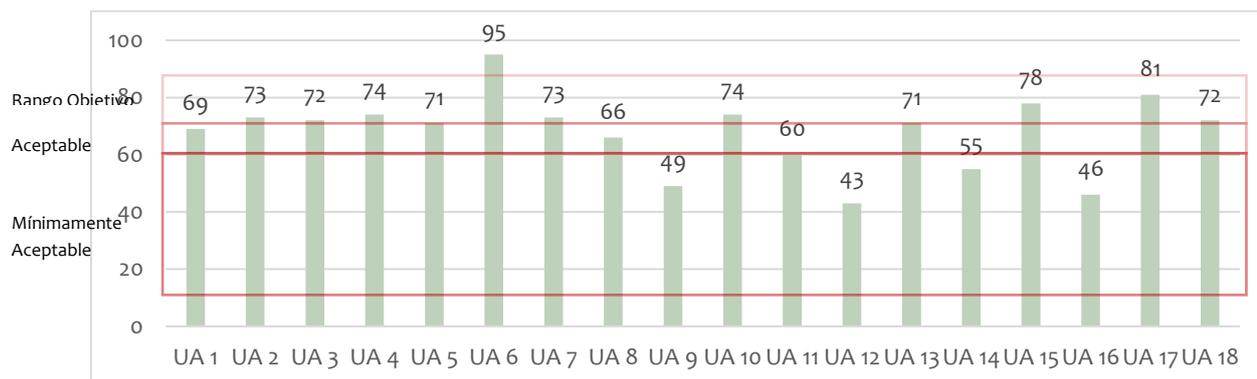


Fig. 7.2-10 Rango de clasificación de las UA

7.2.5 ENTREVISTA DE RETROALIMENTACIÓN A LA UA

Finalizado el análisis de las UA se seleccionaron tres unidades académicas – la UA2, UA6 y UA15 - para la entrevista de retroalimentación. Las entrevistas se realizaron por video conferencia con las mismas personas que habían completado el cuestionario, durante el mes de noviembre del 2021. Las tres entrevistas tuvieron una duración promedio de 25 minutos y se siguió la estructura propuesta en 5.3:

1. Contextualización de la entrevista.
2. Presentación de modelo de madurez utilizado
3. Exposición del resultado de la aplicación del modelo de madurez en la UA
4. Recomendaciones de mejora en la prestación de servicios
5. Discusión sobre la implantación de las mejoras
6. Servicios universitarios que incluiría en el modelo básico de evaluación
7. Retroalimentación de la UA sobre el modelo y posibles mejoras a incorporar al modelo.

A continuación, se presentan los puntos relevantes de cada una de las entrevistas.

Unidad Académica 2

Entrevistado:

Representante jerárquico de la secretaria académica de la UA 2

Clasificación de las UA:

La UA obtiene 73/96 clasificando según la escala del modelo en el rango Aceptable

Recomendaciones informadas:

Se le recomienda a la UA modificar los siguientes servicios, utilizando comunicación sincrónica en la prestación de servicios para obtener el nivel Transaccional:

- 2.1 Gestión de alumnos inscriptos a cursadas
- 2.2 Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales
- 2.5 Gestión de concursos docentes

3.2 Inscripciones a cursos de postgrado

3.3 Certificado de curso de postgrado

Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios:

2.7 Gestión de licencias docentes

4.2 Gestión de concursos no docentes

4.3 Registro de asistencia

Discusión sobre la implantación de las mejoras

Presentado el análisis, el entrevistado manifiesta que, durante el año 2020, dadas las medidas de aislamiento por COVID-19, se habían realizados varias mejoras en los servicios:

2.1 Gestión de alumnos inscriptos a cursadas y 2.2 Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales.

Los servicios originalmente requerían de una firma manuscrita para cerrar un acta, se reemplazó por un mail de parte del profesor informando a la oficina de alumnos que el acta ya podía ser cerrada. Si bien es una mejora por que incorpora tecnología a un paso que se realizaba manualmente, el servicio continuo en nivel Mejorado, ya que no puede ser realizado de forma completa en una operación sincrónica.

2.5 Gestión de concursos docentes

La UA dispuso de reglamentaciones transitorias para que los concursos puedan ser realizados de forma virtual. Lo que incluyo una importante incorporación de tecnología. Pero al igual que en el caso anterior, el uso de la tecnología se realizó de forma asincrónica, manteniendo el nivel Mejorado.

3.1 Inscripciones a cursos de postgrado

El postgrado se encuentra en la implantación de SIU-Guaraní (en su versión postgrado), lo que manifiesta una importante mejora, pero aun la inscripción los cursos de posgrado se continúa realizando mediante un formulario enviado por mail a la secretaria académica. Por lo que el servicio continúa siendo asincrónico y se mantiene en el nivel Mejorado

3.3 Certificado de curso de postgrado.

Se solicita y se envía por mail, por lo que se mantiene en el nivel Mejorado.

Con respecto a los servicios que no habían podido ser evaluados:

2.7 Gestión de licencias docentes

Se incorporó la solicitud de licencias mediante mail y WhatsApp lo que manifiesta un incremento importante en la prestación del servicio que no se utilizaba ningún tipo de TICs en la prestación de servicios. Permitiendo la evaluación del servicio y obteniendo un nivel Mejorado.

4.2 Gestión de concursos no docentes

Se incorporo el uso del mail en el proceso de concursos, por lo que podría ser considerado Mejorado

4.3 Registro de asistencia

No se manifestaron cambios

Servicios universitarios que incluiría en el modelo básico de evaluación

El entrevistado sugirió la incorporación del registro de asistencia de los alumnos.

Retroalimentación de la UA sobre el modelo y posibles mejoras a incorporar al modelo.

El entrevistado manifiesta que el modelo propuesto es bueno, principalmente porque este tipo de evaluación permite saber a la UA donde se encuentra posicionada y además permite comparar de forma estandarizada con otras UA.

Unidad Académica 6

Entrevistado:

Representante jerárquico de la secretaria de tecnología y comunicación de la UA 6

Clasificación de las UA:

La UA obtiene 95/96 clasificando según la escala del modelo en: Rango Objetivo

Recomendaciones informadas:

Se le recomienda a la UA modificar los siguientes servicios, utilizando comunicación sincrónica en la prestación de servicios para obtener el nivel Transaccional: 2.5 *Gestión de concursos docentes*.

Además, se recomienda hacer uso de la posibilidad de extensión del modelo a otros servicios que preste la UA para continuar en el proceso de la mejora continua.

Discusión sobre la implantación de las mejoras

Presentado el análisis, el entrevistado manifiesta que en ha incorporado la firma digital y la Gestión de concursos docentes ya se realiza por completo de forma sincrónica.

Servicios universitarios que incluiría en el modelo básico de evaluación

Hay acuerdo en el grupo de servicios básicos, solo incorporaría servicios de EVEA y comunicación sincrónica (meet, zoom, etc.)

Retroalimentación de la UA sobre el modelo y posibles mejoras a incorporar al modelo.

Se presento una discusión sobre las ventajas y desventajas de la centralización de los servicios a nivel universidad vs las facultades o departamentos.

Además, sugirió que se incorporara en la evaluación el concepto de permeabilidad de la tecnología en los actores involucrados, manifestando que durante el año 2020 los receptores de las carreras no relacionadas con la tecnología presentaron mayor dificultad para adaptarse a la virtualidad durante el periodo de pandemia

Considera que el modelo es bueno y brinda la posibilidad de medir la prestación de servicios permite crecer a la UA.

Unidad Académica 15

Entrevistado:

Profesor investigador y consejero superior de la UA 15

Clasificación de las UA:

La UA obtiene 78/96 clasificando según la escala del modelo en el rango Aceptable

Recomendaciones informadas:

Se le recomienda a la UA modificar los siguientes servicios, utilizando comunicación sincrónica en la prestación de servicios para obtener el nivel Transaccional:

- 1.4 Información de historia académica
- 2.1 Gestión de alumnos inscriptos a cursadas
- 2.2 Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales
- 2.3 Gestión de aulas para cursos regulares
- 2.5 Gestión de concursos docentes
- 2.7 Gestión de licencias docentes
- 3.2 Inscripciones a cursos de postgrado
- 3.3 Certificado de curso de postgrado

Además, se recomienda la incorporación de TICs en los servicios:

- 1.5 Certificado de alumno regular
- 4.2 Gestión de concursos no docentes

Discusión sobre la implantación de las mejoras

Presentado el análisis, el entrevistado manifiesta que, están implantando una nueva versión de SIU-Guaraní con la que espera varios de las recomendaciones detectadas se vean mejoradas. Además, se incorporó por el periodo de pandemia la solicitud del Certificado de alumno regular por mail, lo que llevaría a la incorporación de tecnología en el proceso. Con respecto a los concursos docentes, están realizando un convenio con SIGAVA para por realizar las evaluaciones por esa herramienta.

La UA se encuentra atravesando un proceso general de mejora.

Servicios universitarios que incluiría en el modelo básico de evaluación

El entrevistado sugirió la incorporación del consejo social como uno de los receptores de los servicios universitarios y los servicios a la vinculación tecnológica con empresas, por ejemplo, bolsa de trabajo.

Retroalimentación de la UA sobre el modelo y posibles mejoras a incorporar al modelo.

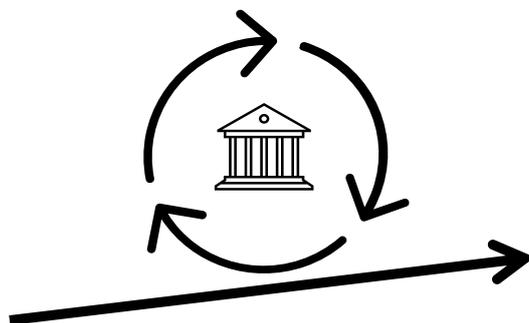
El entrevistado considera que el modelo es importante ya que nunca habían analizado a los servicios universitarios de esta forma y que la identificación de las falencias encontradas permite focalizar los puntos por los que se puede mejorar.

Además, solicito si podía generar un informe con el análisis de los servicios relevados para elevarlo al área que está desarrollando el proceso de mejora, dejando abierta la posibilidad de incorporar este análisis a dicho proceso

Conclusiones generales de las entrevistas

Los tres entrevistados manifiestan mejoras en la prestación de los servicios, en muchos casos los cambios fueron generados de forma abrupta, por el aislamiento relacionado con el COVID-19 que obligo a incorporar tecnología en varias actividades para poder desarrollar las de forma remota, sin embargo, ninguno de los tres entrevistado pudo afirmar que los cambios se mantendrán, ya que fueron realizados bajo normativas de emergencia y aun no hay definición sobre su permanencia.

En cuanto al modelo de evaluación, los tres indicaron que nunca habían evaluado los servicios universitarios desde el punto de vista propuesto y que poder tener un valor cuantitativo de la UA permite ver la evolución de la misma en la prestación de servicios.



CAPÍTULO 8 - CONCLUSIONES

8.1 CONCLUSIONES GENERALES

Al inicio de la presente tesis se describió el modelo de avance de gobierno electrónico, explicando la etapa más evolucionada que se conoce como gobernanza electrónica dirigida por políticas. Asimismo, se explicaron las diferentes estructuras de gobierno que pueden poseer las universidades y la variedad que estas presentan para la prestación de servicios a miembros de la comunidad universitaria. En este contexto, y habiendo observado un gap de conocimiento en la gobernanza electrónica dirigida por políticas en el área de Educación, ambos sirvieron de motivación para plantear el objetivo de esta tesis - la definición de un modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario.

Partiendo de esa premisa se presentaron los conceptos de gobierno electrónico y gobernanza digital, en especial la prestación de servicios públicos a diferentes interesados, incluyendo a los ciudadanos, sus formas de entrega, la clasificación de dichos servicios, de acuerdo con su funcionalidad, y los diferentes de los niveles de madurez que pueden observarse en los servicios. Por otro lado, se describieron las diferentes estructuras y formas de gobierno que puede tener una universidad en Argentina, según lo definido en la LES.

Uniendo los conceptos de gobierno electrónico y gobierno universitario, se definió el concepto de gobierno electrónico universitario (EGOV-U), adaptando las características de los servicios públicos, las estrategias en la prestación de servicios, los tipos de servicios y los niveles de madurez a los gobiernos electrónicos universitarios.

Se realizaron búsquedas de trabajos relacionados en librerías científicas en dos períodos: al inicio de la investigación de la presente tesis, donde no se encontraron artículos que relacionan los conceptos de gobierno electrónico aplicado a gobiernos universitarios; y al finalizar la aplicación del modelo, donde solo se encontraron las publicaciones relacionadas con la tesis y poseían aproximadamente 17 citas en total en Google Scholar, a diciembre del 2021. Esto representa un crecimiento en el interés en el tema propuesto.

Luego se describió el modelo de evaluación propuesto, que consiste en la selección de un conjunto de 24 servicios (la Tabla 4.1-1 presenta la lista completa de los servicios tratados) que involucran a los principales actores de las unidades académicas. De acuerdo con los canales de comunicación utilizados

y los tipos de servicios, el modelo establece un nivel de madurez para cada servicio que deriva en una calificación cuantitativa que permite establecer una escala de valores, ubicando la prestación de servicios universitarios de la unidad académica dentro de un escalafón de cinco rangos posibles. En función del resultado, se le ofrece a la unidad académica un conjunto de recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios universitarios.

Dado que el modelo se plantea como el análisis de 24 servicios básicos de las unidades académicas y el proceso de madurez de una organización debe enfocarse en la mejora continua, se incorporaron las indicaciones y un proceso resumido para extender el modelo a otros servicios que pudieran prestar las unidades académicas.

A continuación, se definió un instrumento de recopilación de información con 115 preguntas agrupadas en cinco secciones, principalmente orientadas a los diferentes receptores de los servicios. Por otro lado, se relevaron los estatutos de las unidades académicas participantes para contextualizar el alcance de los servicios relevados, en particular, la estructura de las unidades académicas y los órganos de toma de decisión involucrados en la prestación de los servicios con el objetivo de determinar el nivel de autonomía ante la prestación de los diferentes servicios.

A fin de validar la usabilidad del modelo, se invitó a 20 unidades académicas a participar de una encuesta. Como resultado de la convocatoria, participaron 18 UA pertenecientes a 15 universidades diferentes ubicadas en diferentes regiones del país – Provincia de Buenos Aires, Río Negro, Misiones, Corrientes, Tierra del Fuego, Córdoba, La Rioja y Tucumán. En su mayoría, los contactos de las unidades académicas fueron docentes o personal jerárquico con actividad docente. El relevamiento se realizó en dos instancias de 10 unidades académicas cada una. La primera se efectuó desde fines del 2018 a principios del 2019, y en la misma se recibieron nueve respuestas. La segunda instancia se desarrolló a mediados del 2020 y también se obtuvo la participación de nueve UA. Las respuestas obtenidas de las 18 unidades académicas se procesaron siguiendo dos dimensiones: 1) en base a los tipos de servicios universitarios prestados para cada grupo de receptores y 2) por unidad académica.

Del análisis de los tipos de servicios universitarios, por nivel de madurez, se concluye:

a) Servicios Informacionales:

- Servicios a Alumnos – La mayoría de estos servicios se prestan a nivel Emergente; por ejemplo, todas las UA ofrecen a este nivel los servicios de Información del calendario académico y de Información de horarios y aulas del dictado de materias. 17 UA ofrecen a este nivel el servicio de Catálogo de biblioteca, mientras que 16 UA el de Votación a representantes.
- Servicios a Docentes – Estos servicios en su mayoría son prestados a nivel Emergente – Información de concursos docentes (18 UA) y Votación a representantes (16 UA).
- Servicios a Graduados – La mayor parte se prestan a nivel Emergente; en particular, 17 UA ofrecen de este modo el servicio Información sobre cursos de postgrado, mientras que 14 UA el de Votación a representantes.

- Servicios a No Docentes – Estos servicios se presta a nivel Emergente en la maría de las UA; Información de concursos no docentes y Votación a representantes, ambos son ofrecidos de esta manera por 15 UA.

b) Servicios de Autorización:

- Servicios a Alumnos – Estos servicios se ofrecen a nivel Mejorado y Transaccional; en particular, los servicios de Inscripción a cursadas e Inscripción a finales, son prestados a nivel Transaccional por 17 UA, y a nivel Mejorado por dos UA. El servicio de Información de historia académica es prestado a nivel Transaccional por 15 UA y a nivel Mejorado por tres UA.
- Servicios a Docentes – Estos servicios se ofrecen de manera manual por Mostrador, y de manera electrónica, a nivel Mejorado y Transaccional. En particular: 1) el servicio de Gestión de alumnos inscriptos a exámenes finales es ofrecido a nivel Transaccional por 15 UA, y a nivel Mejorado por tres UA; 2) el servicio de Gestión de alumnos inscriptos a cursada - 14 UA lo ofrecen a nivel Transaccional, y cuatro UA a nivel Mejorado; 3) el servicio de Gestión de aulas para cursos regulares – cuatro UA lo ofrecen a nivel Transaccional, 11 UA a nivel Mejorado, y tres UA lo ofrecen por Mostrador; y 4) el servicio de Gestión de licencias docentes – una UA lo ofrecen a nivel Transaccional, 10 UA a nivel Mejorado, y seis UA lo ofrecen por Mostrador.
- Servicios a Graduados – El servicio Inscripción a cursos de postgrado es ofrecido a nivel Transaccional por seis UA; a nivel Mejorado por 10; mientras que dos UA los prestan por Mostrador.
- Servicios a No Docentes – El servicio de Gestión de concursos no docentes es ofrecido a nivel Transaccional por una UA; a nivel Mejorado por cinco UA; mientras que nueve UA los prestan por Mostrador.

c) Servicios de Certificación:

- Servicios a Alumnos – El servicio se ofrecen de manera manual por Mostrador, y de manera electrónica, a nivel Mejorado y Transaccional. El servicio: Certificado de alumno regular es ofrecido a nivel Transaccional por nueve UA, a nivel Mejorado por dos UA y siete por Mostrador.
- Servicios a Graduados - El servicio Certificado de curso de postgrado es prestado por dos UA a un nivel Transaccional, sites a nivel Mejorado y siete por Mostrador.

d) Servicios de Control:

- Servicios a Docentes - El servicio de Registro de asistencia al aula es provisto de manera manual o Transaccional. Cinco UA lo ofrecen a nivel Transaccional y 11 por Mostrador.
- Servicio a No Docentes - El servicio Registro de asistencia, ocho UA lo proveen a nivel Transaccional y ocho por Mostrador.

La segunda dimensión de análisis fue la unidad académica y se realizó en base a cuatro perspectivas: 1) alcance de los servicios, 2) receptores de los servicios, 3) utilización de los canales de comunicación y 4) clasificación de las UA. Los resultados consolidados de todas las UA se presentan a continuación.

1) Alcance de los servicios:

De las 18 UA, 11 prestan la mayoría de los servicios a nivel de facultad, representando una importante independencia de la universidad que la contiene ya que poseen consejos académicos propios que agilizan las decisiones en la prestación de servicios. Cinco UA prestan la mayoría de sus servicios a nivel universidad, provocando una centralización en la prestación de servicios, donde las decisiones son tomadas, en la mayoría de los casos, por un consejo superior que requiere de las demás UA para la decisión sobre la prestación de un determinado servicio. Una UA presta la mayoría de sus servicios a nivel departamento demostrando cierta independencia de la universidad en la prestación de servicios. Esta descentralización puede estar asociada a la falta de estandarización o diferencias para el mismo servicio prestado por diferentes UA.

2) Receptores de los servicios:

○ Servicios a Alumnos:

- Servicios Informacionales – De los cuatro servicios ofrecidos, 16 UA obtuvieron todos sus servicios en nivel Emergente
- Servicios de Autorización – De los tres servicios prestados, 15 UA tienen todos los servicios en nivel Transaccional y dos UA poseen algún servicio en nivel Mejorado.
- Servicios de Certificación – Del servicio provisto, nueve UA tienen servicios en nivel Transaccional, dos UA en nivel Mejorado, siete UA prestan alguno de los servicios solo por Mostrador

○ Servicios a Docentes:

- Servicios Informacionales – De los dos servicios provistos, 16 UA obtuvieron todos sus servicios en nivel Emergente.
- Servicios de Autorización – De los cinco servicios ofrecidos, ninguna UA obtiene los cinco en nivel Transaccional y solo una UA posee cuatro servicios en nivel Transaccional y una UA posee los servicios en nivel Mejorado.
- Servicios de Control – Del servicio prestado, cinco UA tienen el servicio en nivel Transaccional y 10 UA prestan el servicio solo por Mostrador.

○ Servicios a Graduados:

- Servicios Informacionales – De los dos servicios provistos, 14 UA obtuvieron todos sus servicios en nivel Emergente.
- Servicios de Autorización – Del servicio ofrecido, seis UA se encuentran en nivel Transaccional y 10 UA obtuvieron el nivel Mejorado.
- Servicios de Certificación – Del servicio provisto, dos UA tienen servicios en nivel Transaccional, siete UA en nivel Mejorado y cinco UA prestan alguno de los servicios solo por Mostrador

○ Servicios a No Docentes:

- Servicios Informacionales – De los dos servicios provistos, 15 UA obtuvieron todos sus servicios en nivel Emergente.

- Servicios de Autorización – Del servicio ofrecido, una UA se encuentran en nivel Transaccional y cinco UA obtuvieron el nivel Mejorado.
- Servicios de Control – Del servicio prestado, siete UA tienen el servicio en nivel Transaccional y 12 UA prestan el servicio solo por Mostrador.

3) Utilización de los canales de comunicación:

La mayoría de las UA utiliza entre uno y dos canales para la entrega de cada servicio, los cuales varían dependiendo del tipo de servicio.

El servicio “Información del calendario académico” de las UA2 y UA 15, y el servicio “Votación a representantes Docentes” de la UA 6, son los servicios que prestan la mayor cantidad de canales.

Los servicios orientados a los Alumnos: La UA 2 y la UA 15 son las que presentan el mayor número de canales, ambas para el servicio “Información del calendario académico”. El promedio por UA es de dos canales.

Los servicios orientados a los Docentes: La UA 6 presenta el mayor número con siete canales para el servicio “Votación a representantes Docentes”. El promedio por UA es de uno/dos canales.

Los servicios orientados a los Graduados: Las UA 2, UA 4 y UA 6 presentan el mayor número, con cinco canales para los servicios “Información sobre cursos de postgrado” y “Votación a representantes Graduados”. El promedio por UA es de uno/dos canales.

Los servicios orientados a los No Docentes: La UA 6 presenta el mayor número con seis canales para el servicio “Información de concursos no docentes”. El promedio por UA es de uno/dos canales.

De los servicios Informacionales: Las UA 2 y UA 7 tienen el mayor número, con siete canales para el servicio “Información del calendario académico”. La UA 6 también posee siete canales para el servicio “Votación a representantes Docentes”. El promedio de canales por UA es de dos/tres canales.

De los servicios de Autorización: La UA 6 tiene el mayor número, con seis canales para el servicio “Gestión de concursos docentes”. El promedio de canales por UA es de uno/dos canales.

De los servicios de Certificación: La UA 14 tiene el mayor número, con tres canales para el servicio “Certificado de alumno regular”. El promedio de canales por UA es de uno/dos canales.

De los servicios de Control: Las UA 2, UA 13 y UA 14 tienen el mayor número, con dos canales en el servicio “Registro de asistencia al aula”. Las UA 6, UA 14 y UA 15 poseen también dos canales para el servicio “Registro de asistencia”. El promedio de canales por UA es de uno canal.

4) Clasificación de las UA:

El análisis del estado de madurez con el cual las UA prestan los 24 servicios identificados indica que solo dos UA (11%) alcanzan el Rango Objetivo, utilizando el máximo potencial de las tecnologías digitales para interactuar con los miembros de su comunidad; nueve UA (50%) lo hacen a un nivel Aceptable, con lo cual, si bien han demostrado un buen uso de las tecnologías, aún deben plantearse mejoras en la forma de interacción que actualmente utilizan con los receptores

de sus servicios. Por último, siete UA (39%) quedaron clasificadas con un nivel Mínimamente Aceptable. Estas entidades deberían planificar e implementar, en el corto plazo, una estrategia de transformación digital para mejorar sus operaciones e interacciones con los usuarios de sus servicios.

Finalizado el proceso de evaluación y en base a los resultados, se realizó para cada una de las UA una serie de recomendaciones sobre los servicios universitarios que debían mejorar para elevar el nivel de calidad en la prestación de servicios y, en consecuencia, mejorar el rango de calificación en la madurez de servicios digitales de la UA.

Por último, se realizaron entrevistas con representantes de tres UA. En general, las tres coinciden que es bueno realizar mediciones sobre la prestación de los servicios universitarios, el hecho de poseer mediciones cuantitativas permite analizar el crecimiento de la UA a lo largo del tiempo, por otro lado, la estandarización del modelo permite realizar un estudio comparativo más preciso entre UA. En la mayoría de los casos las recomendaciones realizadas, se encontraban con algún tipo de avance en el uso de tecnología.

8.2 DISCUSIÓN

8.2.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En el enunciado del problema se planteó la siguiente hipótesis de investigación y el objetivo general:

Hipótesis de investigación:

Es posible aplicar los conceptos de gobierno electrónico en el contexto del gobierno electrónico universitario, identificando los servicios brindados por las unidades académicas, determinando su nivel de madurez y estableciendo una clasificación de la unidad académica junto a un conjunto de sugerencias de mejora que le permita evolucionar la prestación de sus servicios.

Objetivo general:

Proponer un modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario, que aplique a las diferentes estructuras académicas e involucre servicios universitarios a diferentes receptores de la comunidad universitaria

Para responder al objetivo planteado y afirmar la hipótesis de investigación se propusieron las siguientes preguntas que se fueron respondiendo a lo largo de la tesis:

¿Cuáles son los servicios que presta a su comunidad el gobierno universitario?

En la Sección 2.3.2 Servicios Universitarios se describen un conjunto de servicios que son prestados por las universidades. Luego, en la Sección 2.4.1. Servicios de Gobierno Electrónico Universitario, se propone una definición de servicio electrónico universitario considerando a los receptores de estos dentro de la comunidad universitaria. En la misma Sección se describen las características que poseen los servicios electrónicos universitarios y en la siguiente, se presentan los niveles de madurez que los mismos pueden llegar a alcanzar.

El modelo de servicios de EGOV-U se construyó tomando un conjunto de 24 servicios universitarios que involucran actividades básicas, orientados a cuatro receptores de la

comunidad universitaria. La descripción de estos se explica en la Sección 4.1.2 Servicios de las Unidades Académicas.

¿Cómo prestan los servicios las unidades académicas?

En la Sección 2.4.1. Servicios de Gobierno Electrónico Universitario se describen los canales que se utilizan para la prestación de los servicios universitarios, de acuerdo al estado del arte que permiten las tecnologías actualmente en uso. En la Sección 4.1 Servicios de EGOV-U, se explican los canales de comunicación, junto con las formas de comunicación (sincrónica o asincrónica) que pueden utilizar los servicios y que serán evaluados como parte del modelo propuesto, seguido por los niveles de madurez que pueden obtener y la fórmula para su calificación. En base a los datos recolectados, en el Capítulo 6 se realiza un minucioso análisis sobre la prestación de los servicios universitarios para cada uno de los 24 servicios identificados; mientras que en el Capítulo 7 se analiza la prestación de los servicios universitarios desde el punto de vista de las unidades académicas. El contenido de estos dos capítulos resume el estado de la práctica en cuanto a la prestación de servicios por las UAs encuestadas.

¿Cómo se podría mejorar la prestación de servicios?

Relevada y analizada la prestación de servicios por parte de las UAs, al finalizar el aparatado que corresponde a cada una de ellas se realiza una propuesta de mejora en la prestación de sus servicios.

Respondidas las preguntas de investigación planteadas, y habiendo cumplido el objetivo propuesto, afirmamos que la hipótesis ha sido satisfecha.

8.2.2 LIMITACIONES DEL MODELO

- El modelo se propuso tomando un conjunto de 24 servicios universitarios representando a cuatro grupos de la comunidad universitaria. Teniendo en cuenta que se trata de un proceso de mejora continua, el modelo incluye una sección de extensión del modelo a otros servicios que la unidad académica considere necesarios.
- El modelo está orientado a unidades académicas públicas. Si bien se evaluó una institución del orden privado, quedó expuesto que parte del modelo no pudo ser aplicado ya que la representación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones es más reducida que en las instituciones públicas.
- Para la recopilación de información se contactó a docentes de las unidades académicas, en lo posible con gestión administrativa. En algunos casos manifestaron desconocimiento sobre algunos de los servicios relevados. Si bien en estas circunstancias, los datos se consideraron como faltantes para la validación del modelo, esto no fue un impedimento para la validación del modelo, según el objetivo de esta tesis. Consideramos que, para la implementación práctica del modelo, se deberá constituir un equipo de trabajo integrado por docentes y no docentes lo que permitirá resolver esta limitación.
- Para el modelo se tuvieron en cuenta solo cuatro tipos de representantes de la comunidad universitaria, pero cabe destacar que varias unidades académicas incluían en su estatuto a más claustros representantes en sus órganos de decisión, como representantes de gremios y asociaciones profesionales. En estos casos, se deberá extender el modelo para identificar los servicios prestados a estos interesados.

- Con respecto a las estructuras de las unidades académicas, es importante aclarar que el relevamiento se realizó sobre cada una de estas en particular, sin generalizar los resultados a las universidades que las contienen.

8.3 CONTRIBUCIONES Y PUBLICACIONES

Esta tesis presenta cuatro contribuciones principales; a saber: 1) la contextualización del concepto de gobierno electrónico al ámbito universitario, en particular, para la función de prestación de servicios; 2) la definición del modelo EGOV-U, que permite evaluar la madurez de las unidades académicas en la prestación de servicios universitarios; 3) una evaluación del estado de práctica sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales que hacen las unidades académicas en Argentina para mejorar las interacciones con los miembros de su comunidad en relación a la prestación de servicios; y 4) una herramienta práctica y de uso sencillo que las unidades académicas en Argentina pueden utilizar para avanzar en sus esfuerzos de transformación digital.

Los resultados de esta tesis se han documentado en cinco publicaciones realizadas en congresos internacionales, tres en congresos indexados y que al mes de diciembre 2021 registran en Google Scholar 17 citas. Las publicaciones incluyen:

1. Pasini, A., Estevez, E., Pesado, P., Assessment Model for Digital Services provided by Higher Education Institutions, en *Proceedings of the 20th Annual International Conference on Digital Government Research*, DGO. 2019, ACM, junio 2019, pp. 468-477, <https://doi.org/10.1145/3325112.3325268>.
2. Pasini, A., Estevez, E., Pesado, P., Boracchia, M., *Methodology for Assessing the Maturity Level of University Services*. Computer Science & Technology Series XXII Argentine Congress of Computer Science. Selected papers. La Plata: REDUNCI. 2017. p169 - 180. isbn 978- 987-41-2728-0
3. Pasini, A., Pesado, P., Quality Model for e-Government Processes at the University Level: A Literature Review, en *Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, ICEGOV '15-16, ACM, marzo 2016, pp. 436-439, <https://doi.org/10.1145/2910019.2910106>.
4. Pasini, A. C., Estévez, E. C., Pesado, P. M., Boracchia, M., Una metodología para evaluar la madurez de servicios universitarios. Argentina. San Luis. 2016. Libro. Artículo Completo. Congreso. XXII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación. REDUNCI
5. Pesado, P. M., Esponda, S., Pasini, A., Boracchia, M., Estevez, E., Normas y modelos de calidad para la mejora de productos y procesos de software, y de procesos de gestión. Argentina. Salta. 2015. Libro. Artículo Completo. Workshop. XVII Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación. REDUNCI

8.4 TRABAJOS FUTUROS

Se plantean tres posibles líneas de trabajos futuros:

- 1- Extensión del modelo – se propone la ampliación del modelo básico para cubrir un mayor número de servicios, y la extensión del mismo para analizar cualitativamente el uso de los canales de entrega por servicio.

El modelo consideró la función de prestación de servicios, teniendo en cuenta principalmente la interacción con los receptores más relevantes de la comunidad universitaria – alumnos, docentes, graduados y no docentes. En casos particulares, se detectaron actividades que eran relevantes para las unidades académicas que no fueron considerados por el modelo, por ejemplo, la asistencia a cursos de alumnos. Una posible línea de trabajo futuro es extender el modelo considerando otros servicios a los receptores identificados, incluir servicios a actores externos, como el Ministerio de Educación; así como servicios prestados por otros órganos del gobierno universitario – por ejemplo, servicios del Consejo Superior, o de la Asamblea Universitaria.

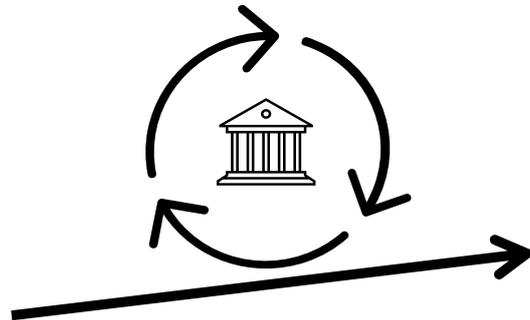
Con respecto al análisis cualitativo por canal, el presente modelo hizo un estudio cuantitativo de canales de entrega por servicio. Este enfoque permitió realizar la evaluación del uso de canales digitales de manera integral para cada UA. A fin de proveer una herramienta que asista a las mismas en la definición de una estrategia de entrega de servicios multicanal, se deberá extender el modelo a fin de facilitar un análisis más exhaustivo por canal.

- 2- Desarrollo de herramientas – se evaluará la posibilidad de desarrollar herramientas de software para la autoevaluación del estado de madurez de los servicios prestados por la UA, y herramientas e instrumentos para apoyar a las UAs en sus esfuerzos para la automatización de servicios.

Se propone el desarrollo de herramientas para que la unidad académica pueda gestionar sus propias mejoras, registrando el crecimiento en la madurez de sus servicios universitarios, puede generar un importante incentivo para permanecer en el proceso de mejora continua. Asimismo, varios de los servicios que se realizan por mostrador se repetían en diferentes unidades académicas. Podría ser de utilidad generar procesos reutilizables que le faciliten a la unidad académica pasar de prestar el servicio por mostrador a brindarlo como un servicio electrónico.

- 3- Generalización del modelo – una posible área de estudio es analizar la generalización del modelo y su aplicación a otras áreas de contextos educativos – como escuelas primarias, secundarias, terciarias, e instituciones privadas.

Si bien el modelo propuesto está basado en los lineamientos definidos por la LES, es posible estudiar la generalización del mismo a instituciones educativas de otro nivel y diferente tipo.



BIBLIOGRAFÍA

Alanezi, M. A., Mahmood, A. K. and Basri, S. (2012) 'E-government service quality: A qualitative evaluation in the case of Saudi Arabia', *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 54(1). Available at: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84872236314&partnerID=tZOtx3y1>.

Albalushi, T. H. and Ali, S. (2015) 'Evaluation of the quality of E-government services: Quality trend analysis', in *2015 International Conference on Information and Communication Technology Research, ICTRC 2015*, pp. 226–229. doi: 10.1109/ICTRC.2015.7156463.

Andrian, R., Hendradjaya, B. and Sunindyo, W. D. (2016) 'Software assessment model using metrics products for e-Government in the G2B model', in *2016 4th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2016*. doi: 10.1109/ICoICT.2016.7571931.

Audytra, H., Hendradjaya, B. and Sunindyo, W. D. (2017) 'A proposal for quality assessment model for software requirements specification in Indonesian language for e-Government', in *Proceedings of 2016 International Conference on Data and Software Engineering, ICoDSE 2016*. doi: 10.1109/ICoDSE.2016.7936125.

Balushi, T. A. and Ali, S. (2016) 'Road map of service quality to E-government service quality', in *Proceedings of the 27th International Business Information Management Association Conference - Innovation Management and Education Excellence Vision 2020: From Regional Development Sustainability to Global Economic Growth, IBIMA 2016*, pp. 3175–3180.

Bhattacharya, D., Gulla, U. and Gupta, M. P. (2012) 'E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective', *Journal of Enterprise Information Management*, 25(3), pp. 246–271. doi: 10.1108/17410391211224408.

Byun, D. H. and Finnie, G. (2011) 'An AHP method for evaluating usability of electronic government portals', *Electronic Government, an International Journal*, 8(4), p. 343. doi: 10.1504/EG.2011.042811.

Concha, G. and Naser, A. (2012) 'CEPAL - El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad'. Available at: http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/9/46119/P46119.xml&xsl=/publicaciones/ficha.xsl&base=/publicaciones/top_publicaciones.xsl.

Fan, J. and Yang, W. (2015) 'Study on E-Government services quality: The integration of online and offline services', *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), pp. 693–718. doi: 10.3926/jiem.1405.

Fath-Allah, A. et al. (2018a) 'A best practice based e-government e-portals quality model: A detailed view', in *2018 6th International Conference on Control Engineering and Information Technology, CEIT 2018*. doi: 10.1109/CEIT.2018.8751851.

Fath-Allah, A. et al. (2018b) 'Towards an E-government portals quality framework based on ISO 25010', in *2018 6th International Conference on Control Engineering and Information Technology, CEIT 2018*. doi: 10.1109/CEIT.2018.8751906.

FIELD, T., MULLER, E. and LAW, E. (2003) *The e-Government Imperative*. OECD Publishing (OECD e-Government Studies). doi: 10.1787/9789264101197-en.

Funilkul, S., Chutimaskul, W. and Chongsuphajaisiddhi, V. (2011) *Electronic Government and the Information Systems Perspective, Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*. Edited by K. N. Andersen et al. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg (Lecture Notes in Computer Science). doi: 10.1007/978-3-642-22961-9.

García Aretio, L. (2014) 'La Guía ISO 20000', *Bened*, 5(1993), pp. 229–233. Available at: <http://www2.uned.es/catedraunesco-ead/editorial/p7-2-2009.pdf>.

Gatautis, R. and Vitkauskaitė, E. (2015) *E-government services: Creating value through services' quality, Web-Based Services: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. doi: 10.4018/978-1-4666-9466-8.ch043.

Hendradjaya, B. and Praptini, R. (2015) 'A Proposal for a Quality Model for E-Government Website', *Proceedings of 2015 International Conference on Data and Software Engineering, ICODSE 2015*, pp. 19–24. doi: 10.1109/ICODSE.2015.7436965.

Imamverdiyev, Y. (2017) 'E-services security assessment model', in *Application of Information and Communication Technologies, AICT 2016 - Conference Proceedings*. doi: 10.1109/ICAICT.2016.7991772.

IRAM;ISO (2006a) 'IRAM-ISO-IEC 14598-1 Information technology. Software engineering. Software product evaluation. Part 1: General overview'.

IRAM;ISO (2006b) 'IRAM-ISO-IEC 90003 - Software engineering. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 to computer software.'

IRAM;ISO (2008) 'IRAM-ISO 9001 Quality management systems. Requirements.'

IRAM;ISO (2012) 'IRAM-ISO-IEC 15504 Information technology. Process assessment.'

ISO (2008) 'ISO/IEC 25012:2008 Software engineering -- Software product Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) -- Data quality model'.

ISO (2011a) 'ISO/IEC 25010:2011 Systems and software engineering -- Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) -- System and software quality models'.

ISO (2011b) 'ISO/IEC 25040:2011 Systems and software engineering -- Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) -- Evaluation process'.

ISO (2014) 'ISO/IEC 25000:2014 Systems and software engineering -- Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) -- Guide to SQuaREtle'.

Janowski, T. (2015) 'Digital government evolution : From transformation to contextualization', 32, pp. 221–223.

Kamau, G., Njihia, J. and Wausi, A. (2016) 'E-government websites user experience from public value perspective: Case study of iTax website in Kenya', in *2016 IST-Africa Conference, IST-Africa 2016*. doi:

10.1109/ISTAFRICA.2016.7530631.

Karkin, N. and Janssen, M. (2014) 'Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites', *International Journal of Information Management*, 34(3), pp. 351–363. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.004.

Liang, S. W., Lu, H. P. and Kuo, T. K. (2014) 'A study on using the kano two-dimensional quality model to evaluate the service quality of government websites', *Journal of Internet Technology*, 15(2), pp. 149–162. doi: 10.6138/JIT.2014.15.2.01.

Loukis, E., Pazalos, K. and Salagara, A. (2011) 'Structuring e-services evaluation based on multi-level value flow models', in *Proceedings of the European, Mediterranean and Middle Eastern Conference on Information Systems - Informing Responsible Management: Sustainability in Emerging Economies, EMCIS 2011*, pp. 552–570. Available at: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84857543107&partnerID=tZOtx3y1>.

Loukis, E., Pazalos, K. and Salagara, A. (2012) 'Transforming e-services evaluation data into business analytics using value models', *Electronic Commerce Research and Applications*, 11(2), pp. 129–141. doi: 10.1016/j.elerap.2011.12.004.

Margariti, V. et al. (2020) 'Assessment of organizational interoperability in e-Government: A new model and tool for assessing organizational interoperability maturity of a public service in practice', in *ACM International Conference Proceeding Series*, pp. 298–308. doi: 10.1145/3428502.3428544.

McCall, J. a., Richards, P. K. and Walters, G. F. (1977) 'Factors in Software Quality', *Nat'l Tech. Information Servicel*, 1, 2 and 3(ADA049055). Available at: <http://oai.dtic.mil/oai/oai?verb=getRecord&metadataPrefix=html&identifier=ADA049055>.

Misra, S. C. and Chatterjee, J. (2013) 'Applying Gap Model for Bringing Effectiveness to e-Government Services', *International Journal of Electronic Government Research*, 9(3), pp. 43–57. doi: 10.4018/ijegr.2013070103.

Papadomichelaki, X. and Mentzas, G. (2011) 'Analysing e-government service quality in Greece', *Electronic Government, an International Journal*, 8(4), p. 290. doi: 10.1504/EG.2011.042808.

Papastylianou, A. et al. (2020) *Blended Learning and Open Courseware for Promoting Interoperability in Public Services, Communications in Computer and Information Science*. doi: 10.1007/978-3-030-37545-4_6.

Pasini, A Estevez, E Pesado, P Boracchia, M. (2017) 'A Methodology for Assessing the Maturity Level of University Services', *Computer Science & Technology Series – XXII Argentine Congress of Computer Science. Selected papers.*, pp. 169–180.

Pasini, A., Estévez, E. and Pesado, P. (2018) 'Assessment Model for Higher Education Institution Digital Services'.

Pasini, A. and Pesado, P. (2016) 'Quality Model for e-Government Processes at the University Level – A Literature Review', pp. 1–4.

Peristeras, V. and Tarabanis, K. (2004) 'The governance enterprise architecture (GEA) high-level object model', *Lecture Notes in Artificial Intelligence (Subseries of Lecture Notes in Computer Science)*, 3035(May 2014), pp. 85–94. doi: 10.1007/978-3-540-24683-1.

Pieteron, W. and Weng, C. (2020) *Measure What Matters: A Dual Outcome Service Quality Model for Government Service Delivery, Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*. doi: 10.1007/978-3-030-57599-1_11.

Prakash, S. and Gunalan, I. (2020) 'An empirical framework for digital government assessment', in *ACM*

International Conference Proceeding Series, pp. 271–278. doi: 10.1145/3428502.3428541.

Republica Argentina (1995) 'Ley Nro 24521 - Ley de Educacion Superior'.

Sá, F. et al. (2016) 'Telematics and Informatics Potential dimensions for a local e-Government services quality model', *Telematics and Informatics*, 33(2), pp. 270–276. doi: 10.1016/j.tele.2015.08.005.

Sa, F., Rocha, A. and Cota, M. P. (2014) 'Quality models for online e-Government services', in *2014 9th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*. IEEE, pp. 1–5. doi: 10.1109/CISTI.2014.6877003.

Sá, F., Rocha, A. and Cota, M. P. (2015) 'Preliminary dimensions for a quality model of electronic local government services | Dimensões preliminares para um modelo de qualidade de serviços de Governo Eletrónico Local', in *2015 10th Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI 2015*. doi: 10.1109/CISTI.2015.7170506.

Sá, F., Rocha, A. and Pérez-Cota, M. (2016) *A literature review on quality models for online e-government services*, *Global Perspectives on Risk Management and Accounting in the Public Sector*. doi: 10.4018/978-1-4666-9803-1.ch008.

Saha, P., Nath, A. and Salehi-Sangari, E. (2010) *Electronic Government, Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*. Edited by M. A. Wimmer et al. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg (Lecture Notes in Computer Science). doi: 10.1007/978-3-642-14799-9.

Sandoval-Almazán, R. (2016) *Open justice in latin America? An assessment framework for judiciary Portals in 2015, Achieving Open Justice through Citizen Participation and Transparency*. doi: 10.4018/978-1-5225-0717-8.ch012.

Sandoval-Almazan, R. and Gil-Garcia, J. R. (2016) 'Toward an integrative assessment of open government: Proposing conceptual lenses and practical components', *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 26(1–2), pp. 170–192. doi: 10.1080/10919392.2015.1125190.

Sivaji, A. et al. (2014) 'Measuring public value UX-based on ISO/IEC 25010 quality attributes: Case study on e-Government website', in *2014 3rd International Conference on User Science and Engineering (i-USER)*. IEEE, pp. 56–61. doi: 10.1109/IUSER.2014.7002677.

SPU - Secretaria de Políticas Universitarias (2015) 'Síntesis de Información Estadísticas Universitarias Argentina'.

Srimuang, C., Cooharajanone, N., Tanlamai, U. and Chandrachai, A. (2018) 'Development of an open government data assessment model: User-centric approach to identify the weighted components in Thailand', *International Journal of Electronic Governance*, 10(3), pp. 276–295. doi: 10.1504/IJEG.2018.095952.

Srimuang, C., Cooharajanone, N., Tanlamai, U., Chandrachai, A., et al. (2018) 'The study of public organization's intention to use an open government data assessment application: Testing with an applicable TAM', in *2017 12th International Conference for Internet Technology and Secured Transactions, ICITST 2017*, pp. 231–236. doi: 10.23919/ICITST.2017.8356389.

Supriyanto, A. and Mustofa, K. (2017) 'E-gov readiness assessment to determine E-government maturity phase', in *Proceeding - 2016 2nd International Conference on Science in Information Technology, ICSITech 2016: Information Science for Green Society and Environment*, pp. 270–275. doi: 10.1109/ICSITech.2016.7852646.

UCALP (1964) 'ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA PLATA T'.

- UNAJ (2015) 'Estatuto Universidad Nacional Arturo Jauretche'.
- UNaM (2012) 'Estatuto de la Universidad Nacional de Misiones'.
- UNC (2016) 'Estatutos de la universidad nacional de córdoba'.
- UNdeC (2004) 'Estatuto UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHILECITO'.
- UNLP (2008) 'Estatuto de la UNLP'.
- UNNE (2013) 'ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE', pp. 1–34.
- UNNOBA (2007) 'Estatuto Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires'. Available at: <http://www.unnoba.edu.ar/wp-content/uploads/2012/02/estatuto.pdf>.
- UNRN (2018) *ESTATUTO UNIVERSIDAD NACIONAL DE RIO NEGRO*.
- UNS (2010) 'Estatuto Universidad Nacional Del Sur', pp. 1–16. Available at: https://servicios.uns.edu.ar/institucion/conc_nd/docs/material/estatuto_uns.pdf.
- UNTFDF (2012) 'Estatuto de la Universidad Nacional de Tierra del Fuego, Antartida e Islas del Atlantico Sur'.
- UTN (2011) 'Estatuto de la Universidad Tecnologica Nacional'.
- Yucel, G. and Ozok, A. F. (2010) 'Quantifying ergonomic quality of governmental websites', *Electronic Government, an International Journal*, 7(3), p. 233. doi: 10.1504/EG.2010.033590.
- Ziamba, E., Papaj, T. and Descours, D. (2014) 'Assessing the quality of e-government portals – the Polish experience', in *2014 Federated Conference on Computer Science and Information Systems, FedCSIS 2014*. Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., pp. 1259–1267. doi: 10.15439/2014F121.