



Actividades de Difusión y Concientización para mejorar la actividad del Registro
de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas

Autor: BUCCI Rodolfo Martín –D.N.I. 27596296

Tutor: Lic. Martín UICICH

Carrera: Licenciatura en Gestión Universitarias

Cátedra: Tesis de Licenciatura

Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Río Cuarto

Río Cuarto

Noviembre 09/12/2019

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional de Río cuarto, por brindarle a su personal la oportunidad de capacitarse.
- A los Docentes de la Tecnicatura en Gestión y Administración de Recursos Universitarios y a los de la Licenciatura en Gestión Universitaria por su paciencia y dedicación.
- A mi Director de tesis por su guía y voluntad para lograr lo mejor.
- A mi familia por haberles quitado horas y siempre se mantuvieron a mi lado.
- A Andrés Santiago MARCON, por su aporte y colaboración para este trabajo.

INDICE

	Pp.
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO.....	2
DELIMITACION DEL AREA DE ESTUDIO	3
CAP. N°1.....	4
1. FUNDAMENTACION	4
1-1. Análisis de la Institución – Devenir Histórico	4
1-2. Situación actual en la Universidad y en la Facultad de Ciencias Humanas.....	7
2. ACTORES: ROLES Y CARACTERÍSTICAS.....	10
2-1. Autoridades (estatuto)	10
2-2. Docentes	10
2-3. Plantel Administrativo.....	10
2-4. Alumnos	14
2-4. Centro de Estudiantes.....	15
3. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES	16
3-1. Comunicación.....	16
3-2. Jerarquías institucionales.....	18
CAP. N°2.....	19
4. PROBLEMA A INVESTIGAR	19
4-1. Problema.....	19
4-2. Autoridades	19
4-3. El personal Docente	19
4-4. El estudiante	20
4-5. Centro de Estudiantes.....	20
4-6. Algunos Ejemplos	20
5. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD.....	21
6. DETALLE DE LOS INDICADORES	22
6-1. Problemas que atañen a los alumnos.....	22
6-2. Problemas que atañen a Docentes	25
6-3. Otros Indicadores	28
8. ALGUNOS BENEFICIOS DE CONSIDERACIÓN.....	32
8-1. Beneficios.....	32

8-2. Beneficios Tangibles	33
CAP. N°3.....	34
9. OBJETIVOS.....	34
9-1. Objetivo general	34
9-2. Objetivos específicos.....	34
10. METODOLOGÍA	35
10-1. Claustro Docente	35
10-2. Claustro De Alumnos	35
10-3. Centro de estudiantes	35
10-4. Autoridades	36
11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	37
12. NUESTRA PROPUESTA	38
12-1. Comportamientos deseados que atañen a alumnos	38
12-2. Comportamientos deseados que atañen a Docentes.....	39
13. ACCIONES QUE DEBEN CONCRETARSE	40
13-1. Con Alumnos.....	40
13-2. Con Docentes	41
14. RECURSOS	42
14-1 Humanos.....	42
14-2. Materiales	42
CAP. N°4.....	43
15. CONSIDERACIONES ACERCA DE LA PROPUESTA.....	43
15-1. Inversión.....	43
15-2. Costos de operación	44
16. MÉTODOS DE CONTROL	45
17. ESQUEMA TENTATIVO DE CONTROL.....	45
18. CONCLUSIONES	47
19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
20. ANEXOS.....	50
21. METODOLOGIA PARA SU APROBACION.....	57

INDICE DE GRÁFICOS y CUADROS

Cuadro N°1, Actas Condicionales y Mesas Especiales.....	21
Gráfico de encuestas.....	30
Cuadro N°2, Cronograma De Actividades	37
Cuadro N°3, inversiones	43
Cuadro N°4, Costos De Administración	43
Cuadro N°5, Esquema Tentativo De Control.....	44

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enmarca en la necesidad de mejorar la actividad del Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias para lograr un funcionamiento más eficiente. El ámbito de aplicación es el Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Río Cuarto

En la tarea diaria del Registro de Alumnos, interactúan cuatro actores fundamentales: Alumnos, Docentes, No Docentes y Autoridades. A cada uno le cabe un rol ineludible, pero como la interrelación de los cuatro se da en un ámbito administrativo la mayor parte del trabajo lo realiza el personal del Registro de Alumnos.

El área debe responder a cuantiosos problemas que se generan por el poco conocimiento de las normativas en los tres actores, alumnos Docentes Autoridades.

Dado que la problemática es del área se consideró que debe ser el área la que impulse acciones de información y formación en la resolución de trámites académicos. Porque los trámites deben ser agilizados, las tareas deben ser resueltas en tiempo y forma, se requiere que cada parte se forme, se informe, se “capacite” para no recargar aún más las múltiples tareas del Registro de Alumnos. No se puede negar la escasa información que manejan los alumnos y la información deficiente que poseen varios (aunque no todos) los Docentes. Los “expertos” en trámites administrativos son quienes componen el personal administrativo. Por ello, se expondrá la problemática del ámbito administrativo y las propuestas que a nuestro criterio descomprimirían la situación de desinformación reinante e imperante. Los beneficiarios somos todos: personal del Registro, al trabajar más rápidamente, resolver trámites en menor tiempo, y a la vez poder ocuparnos de nuevos trámites que van surgiendo a diario; los que también se benefician son los Docentes, que cuentan actualmente con el auxilio administrativo pero que se espera se vuelvan más diligentes en la resolución de lo que a ellos les toca y que les es extraño, para lo que no se formaron. Y, por supuesto, también se benefician los Alumnos, que concurrirán al Registro teniendo mayor conocimiento de qué trámite deben iniciar.

El presente trabajo persigue como finalidad identificar en el Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Río Cuarto las causas de la errónea resolución de trámites administrativos, para mejorar o modificar tal situación, concientizando a los actores intervinientes de la necesidad del cambio necesario para el

logro exitoso de la realización en tiempo y forma de los mismos. Se pretende informar y concientizar a los distintos claustros de las responsabilidades que cada uno debe cumplir en el ámbito administrativo, sus beneficios y consecuencias. Se considera de suma importancia entender y explicar por qué se falla y determinar posibles soluciones.

Los elementos que fundamentan la creencia de que existen fallas nos es brindada por la experiencia y el trato diario con alumnos, Docentes y autoridades.

MARCO TEÓRICO

El presente trabajo se da al observar la cantidad de problemas que se tienen a diario en el registro de alumnos, de la recopilación de las experiencias a través de los años. A la hora de realizar las tareas es importante que todos los integrantes del procedimiento administrativo sepan hacer su trabajo y lo hagan bien, es por ello que se realiza el proyecto de Difusión y Concientización para mejorar la actividad del Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas, el proyecto se realiza estudiando al Registro de Alumnos como área central y a los demás integrantes periféricos que intervienen.

Se tomó en consideración, la hipótesis de que los integrantes o actores intervinientes desconocen la reglamentación que los rige y/o los procedimientos inherentes a sus funciones.

Para ir interiorizándonos un poco es importante definir difusión y concientización, según la Real Academia Española (RAE) Difusión: *“Extender, esparcir, propagar físicamente”*. Y Concientizar: *“hacer que alguien sea consciente de algo”*

Siguiendo el modelo de una experiencia de concientización con M.I.J.A.R.C, (Movimiento Internacional de la Juventud Agrícola y Rural Católica) se define a la concientización como *“Acción de toma de conciencia: proceso que lleva al hombre a descubrirse, darse cuenta de algo, actuar sobre su problema”*. (Santana, 1970, p. 19) *IICA-CIRA MD_152 Silvo Santana una experiencia de concientización con M.I.J.A.R.C. Bogotá 1970*

Silvo propone en su libro como medidas a tomar la realización de seminarios, cursos, que los lleven a querer adquirir un compromiso, también propone deslindarse de las estructuras que son el costumbrismo o el proceder habitual, el desprenderse del arrastre

de las masas, como también propone la búsqueda de nuevos medios que lleven al cambio, cuestionar los medios actuales, eliminando lo que no sirve y dinamizar los otros, aunque esto lleve a la eliminación de estructuras

Continuando con el método de Pablo Freire alfabetización y concientización por Thomas G. Sanders el expresa respecto que: ***“concientización significa un despertar de la conciencia, un cambio de mentalidad que incluye una conciencia precisa y realista del papel de uno”*** (Sanders, 1969, p. 9) **El método de Pablo Freire alfabetización y concientización por Thomas G. Sanders Bogotá agosto 1969 instituto interamericano de ciencias agrícolas OEA proyecto 206 del programa de cooperación técnica.**

El Método utilizado es el del Análisis.

Colás Bravo, M. P.; Buendía Eisman, L. y Hernández Pina, F. opinan que el método de análisis consiste en la descomposición de un todo en sus elementos. El método analítico consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual, por separado, así como las relaciones que las unen.

DELIMITACION DEL AREA DE ESTUDIO

La Facultad de Ciencias Humanas se encuentra dividida funcional y físicamente: cuenta con el personal administrativo de la Facultad, que se ocupa de la redacción de resoluciones administrativas, concursos Docentes, recepción de toda la documentación y notas varias, cursos de posgrado, trámites de equivalencias, apoyo a los dptos. Docentes, etc. Funciona en un segundo piso. En el mismo edificio, pero en planta baja, se encuentra el Registro de Alumnos.

Ahora nos referiremos exclusivamente al funcionamiento del Registro de Alumnos. Existe un Jefe, que es el responsable del Área y el que determina las tareas y funciones de cada uno de los administrativos que pertenecen al Registro. Si bien estas funciones no fueron establecidas por normativa expresa, tácitamente hay una división de tareas y una asignación de responsabilidades que mencionaremos más adelante.

Cuenta con nueve operarios que realizan tareas administrativas, funcionalmente cada uno tiene su tarea asignada y es reemplazo de un compañero, esto lleva a que todos hagamos todas las tareas, si así se requiere; en cuanto a lo orgánico, de acuerdo al 366/06, existe un nivel 2 (jefe), un nivel 3, dos niveles 4, dos niveles 5, dos niveles 6 y dos niveles 7, dividido en dos

turnos para realizar las tareas demandadas por 26 carreras, cada una con sus correspondientes planes de estudios y a su vez cada plan con sus correspondientes versiones, con un número de 6000 alumnos en circulación y un ingreso anual de 1800 alumnos aproximadamente. El Registro de Alumnos posee un plantel administrativo cuyos miembros han efectivizado sus cargos a través de concursos, y cuyas categorías y niveles han variado mediante los distintos reescalafonamientos. Funciona en forma continuada desde las 7 a las 20 horas. El horario de atención a Alumnos va desde las 8:30 a las 12:30 por la mañana, y de 14:30 a 18:30 hs. por la tarde.

Todo el personal, sobre todo en estos últimos años ha tenido la posibilidad de capacitarse en distintos aspectos de nuestra función, como es la atención al alumnado con capacidades diferentes, capacitación en informática, planillas de cálculo, entre otros.

CAP. N°1

1. FUNDAMENTACION

1-1. Análisis de la Institución – Devenir Histórico

Antes de adentrarnos en el análisis de la institución universitaria, consideramos de suma importancia realizar una breve reseña histórica de los orígenes históricos de nuestra querida casa de altos estudios.

A raíz de un proyecto del Dr. Alberto Taquini (hijo), la comunidad de Río Cuarto comienza a soñar con la creación de una Universidad local. Es así que se lo invita a la ciudad a los fines de exponer en persona el proyecto, hecho que se concreta el 18 de Septiembre de 1969. La reunión se produjo en el Teatro Municipal y todos los sectores de la ciudad participaron de la misma, formándose una Comisión Ejecutiva central. El 20 de Noviembre, noventa y dos (92) entidades proponen un total de ciento cincuenta y un (151) representantes, que integrarán las Comisiones Ejecutivas y Plenarias Pro Universidad Nacional de Río Cuarto. El gobierno provincial anuncia que aportará un subsidio de 600 millones de pesos para el proyecto, comprometiéndose a entrevistar al Ministro de Cultura y Educación de la Nación, Dr. Pérez Guilhou, para hacerle conocer el apoyo de la provincia hacia este emprendimiento.

En ocasión de la visita a Leones del presidente Onganía el 8 de Marzo de 1970, el gobernador de la provincia de Córdoba obtiene una entrevista por el tema de la Universidad. La comunidad de Río Cuarto, inquieta, se moviliza para acompañar a la Comisión, organizando una caravana hasta Leones. Hasta allí marcharon 14 ómnibus y 300 automóviles, transportando más de 3000 personas, logrando la promesa de la visita del Presidente Onganía a la ciudad para el 18 de Abril, en homenaje al general Lucio V. Mansilla. En esa fecha, el pueblo entero se vuelca a las calles reclamando la sanción de la ley de creación. La misma es anunciada por Onganía, pero la ley queda sin sancionar. Por ello, la Comisión decide acelerar los estudios de factibilidad, realizando los contactos necesarios en la ciudad de Córdoba. Allí son recibidos por el Ministro de Educación de la provincia, Dr. Julio Gancedo, quien les informa que el informe preliminar había sido recientemente concluido y que él personalmente se lo entregaría al Ministro de Educación de la Nación el 30 de Mayo. Pero a nivel nacional Onganía es reemplazado por Levingston, Gilhou renuncia y es reemplazado por el Dr. José Luis Cantini. Todas las gestiones deberán volver a empezar. Pero la Comisión viaja a la Capital Federal para realizar entrevistas con Ministros y Secretarios del nuevo gabinete. El Ministerio se demora en la respuesta, y finalmente informa que es necesario ampliar los estudios. Entonces la Comisión, en un nuevo esfuerzo, en dos días toma contacto con todos los rectores de las Universidades Nacionales del país, porque en esos días el Consejo de Rectores trataría el “caso” Río Cuarto, para informar las conclusiones al Presidente de la Nación por pedido expreso del Ministro. El esfuerzo dio sus frutos, el Consejo de Rectores se expidió favorablemente.

Ochocientos (800) telegramas son enviados al Presidente Levingston, provenientes de varias instituciones del sur de Córdoba, y el 26 de Enero el Presidente recibe a la Comisión, a la que le explica que es necesario terminar los estudios antes de sancionar la ley, fijando un plazo de dos meses para tal fin.

El 23 de Marzo de 1971 asume como presidente el general Lanusse; el Ministro de Educación de la Nación continúa siendo el Dr. Cantini, quien siete días más tarde invita a la Comisión a viajar a Bs As. En la ocasión, se les anuncia la creación en forma inmediata de la Universidad Nacional de Río Cuarto. La Comisión decide invitar al Presidente Lanusse a firmar la Ley de Creación en la ciudad de Río Cuarto. El 1° de Mayo de 1971 el presidente Lanusse firma la ley N° 19.020 por la cual se crea la Universidad Nacional de Río Cuarto.

Como se ha venido reseñando, nuestra Universidad local fue gestada bajo presidencias militares, pero que tuvieron la amplitud de criterio necesaria para vislumbrar que la creación de una Universidad Nacional en el sur de la provincia de Córdoba redundaría en beneficios para toda la ciudad de Río Cuarto y la región.

La mentalidad de la época entendía que por tradición las Universidades han sido y son casi el centro obligado de la investigación científica en nuestro país y la fuente principal de formación de profesionales, científicos y técnicos. Por ello resultaba imprescindible planificar la actividad universitaria

Esta breve reseña histórica solo pretende ser el prólogo de la siguiente evolución histórica de la organización administrativa de la Universidad y del Área Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas. (JAF Publicaciones: junio de 1999 y Diario PUNTAL)

En la primera estructura administrativa que se implementó en la Universidad local, las Secretarías fueron cuatro (4):

- Secretaría Académica
- Secretaría Estudiantil y de Bienestar
- Secretaría Financiera
- Secretaría Administrativa

Dentro de la Secretaría Administrativa encontrábamos:

- Despacho General
- Registro de Alumnos
- Diplomas
- Publicaciones
- Intendencia

(Plan de desarrollo de la UNRC)

El Registro de Alumnos tenía como misión dirigir el sistema de registración relativo a la actividad académica y administrativa de los alumnos. Entre sus funciones se contaban:

- Entender en todo lo relativo a la admisión e inscripción de los estudiantes.
- Entender en todo lo referente al procedimiento administrativo de cursos y exámenes.
- Intervenir en la expedición de certificados que soliciten los alumnos.
- Entender en todo lo referente al legajo de los estudiantes.
- Entender en la implementación de un servicio estadístico, relacionado con los alumnos, con el fin de facilitar la gestión académica.

El Registro de Alumnos dependía directamente del Secretario Administrativo.

La autoridad del Registro abarcaba a todo el personal bajo su dependencia. La autoridad era el Director del Registro de Alumnos.

Respecto de los otros cargos universitarios que pertenecían a la misma Secretaría, mantenía relaciones no jerárquicas con los responsables de Despacho General, Diplomas, Publicaciones e Intendencia.

1-2. Situación actual en la Universidad y en la Facultad de Ciencias Humanas

En el año 1989 el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas aprobó una nueva propuesta de estructura orgánico-funcional del área administrativa de la Facultad, mediante Resolución 147/89. Así, existía un Director y un Subdirector. Al Departamento Registro de Alumnos ya existente se le sumaba la creación de tres nuevas áreas:

- *Departamento Económico Financiero*: tenía a su cargo todo lo relativo a patrimonio, viáticos, caja chica, licitaciones y presupuesto de la Facultad.
- *Departamento Despacho*: manejaría todo lo concerniente a resoluciones, actuaciones, documentación e informes.

- *Departamento Administrativo de Unidades Académicas y Personal:* tendría a su cargo el contralor de actividades generales que realizaran los Dptos. Docentes, el control y verificación sobre prestación de servicios Docentes (dpto. Personal Docente) y áreas dependientes.

Finalmente, en el área Alumnos se contaría con un Jefe y un Sub responsable del Dpto. Alumnos. El Jefe tendría las siguientes tareas a su cargo:

- Certificados: firma de constancias (materias rendidas, alumno inscripto, alumno regular,).
- Títulos: legalización de copias de títulos secundarios y demás.
- Planes de estudio: verificación y legalización de copias.
- Programas: firma de fotocopias.
- Responsabilidad directa sobre la actividad total del área.
- Responsabilidad sobre la actividad del personal a su cargo.

El Subresponsable del Dpto. Alumnos tendría como responsabilidades:

- Reemplazar al responsable del área por ausencia de este.
- Supervisión específica en lo atinente a manejo y tramitación de expedientes y equivalencias como también resoluciones.
- Supervisión de todas las tareas del área en su horario de labor.
- Verificación de la documentación en general destinada para archivo y encuadernación en relación directa con el Jefe de área.

Los demás administrativos tendrían como responsabilidades primarias las siguientes:

- Certificaciones: supervisión de certificados analíticos finales y parciales, de materias rendidas, de alumnos inscriptos, de alumnos regulares.

- Títulos: control de legalización de títulos secundarios y otros que competan al área.
- Programas: verificación de legalización de fotocopias, control y preparación para archivar ordenadamente, ordenamiento por Departamento, cesión en préstamos para fotocopiar.
- Planes de estudios: control, verificación y legalización de copias.
- Legajos de alumnos: confección y mantenimiento actualizado.
- Libretas: atención trámites de solicitud. Extensión de Libretas y Duplicados de Libretas Universitarias.
- Readmisión: entender en todo trámite de readmisión y desglose de documentación.
- Censo: efectuar reinscripción y censo anuales.
- Alumnos: atención de Alumnos sobre sus solicitudes, recepción de inscripción para rendir y cursar, inscripción para ingresantes, para reinscripción y censo, para préstamo de programas y planes de estudio para fotocopiar.
- Equivalencias: manejo y tramitación de expedientes relacionados con solicitud de equivalencias.
- Resoluciones: entender en todo trámite de readmisión y desglose de documentación.
- Actas: manejo, agrupamiento, entrega y recepción de actas de exámenes.
- Mesas: verificación sobre comunicación de modificaciones y actualización de fechas de mesas examinadoras generales y especiales.
- Archivo: legajos de alumnos pasivos y activos (su control, archivo y mantenimiento en muebles).
- Encuadernación de la totalidad de la documentación que compete.

2. ACTORES: ROLES Y CARACTERÍSTICAS

2-1. Autoridades (estatuto)

En la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Río Cuarto existen autoridades académicas (TITULO III, CAPITULO I, artículos 26 Y 27 del estatuto de la UNRC y autoridades administrativas, (Organigrama de la Facultad de Ciencias Humanas y Tipificador de funciones del CCT DTO 366/06)

Las autoridades académicas son:

- Decano y Vicedecano
- Secretario Académico
- Secretario Técnico

Las autoridades administrativas son:

- Coordinador Administrador
- Subcoordinador Administrativo
- Jefe Registro de Alumnos

2-2. Docentes

En nuestra Facultad se dictan 26 carreras. Las distintas carreras que dependen de la Facultad de Ciencias Humanas están organizadas en departamentos. Cada departamento tiene a su vez un director, un vicedirector y un secretario Docente. Además, cada carrera posee un Coordinador. Estas autoridades departamentales trabajan en mayor medida con el Registro de Alumnos que los Docentes, aunque estos últimos tiene absoluta libertad para realizar consultas varias. Funcionan con un Consejo Departamental. Los departamentos tienen Comisiones, como la Curricular por ejemplo. La autoridad máxima de la Facultad es el Decano.

2-3. Plantel Administrativo

En este apartado nos referiremos exclusivamente a las tareas del Registro de Alumnos. Como se ha dicho, existe un Jefe, que es el responsable del Área y el que determina las tareas y funciones de cada uno de los administrativos que pertenecen al Registro.

Las tareas que se realizan son:

Ingreso: Recepción de documentación y control de datos en formularios de ingreso. Carga de legajos en el Sistema Integral de Alumnos, desde ahora (SIAL). Modificación de códigos de actividad (aspirante, efectivo, condicional). Archivo de documentación inherente al ingreso.

Atención al Público (en ventanilla y por teléfono): Información en general sobre carreras, correlatividades, equivalencias, condicionalidades, readmisiones, extensión de regularidades, direcciones y/o DNI.

- Recepción de documentación y notas, fotocopias de programas para legalizar, para confeccionar libretas, constancias de aspirantes (completar legajos, cargarlos como efectivos), solicitud de certificados analíticos, notas de prórroga para censo, para inscripción para cursar, para solicitar condicionalidad, extensión de regularidad, etc.
- Entrega de documentación: libretas, certificados analíticos finales y parciales, planes de estudios, programas para fotocopiar /legalizar, rendimientos académicos, historiales de asignaturas cursadas, desglose de documentación de legajos y/o expedientes, claves de acceso al SIAL a alumnos y Docentes.
- Confección de certificados: de alumnos efectivo, readmitido, aspirante y/ o ingresante, de examen parcial y/ o final (a Docentes y alumnos), cancelación de matrícula, no sanción disciplinaria, etc.
- Control: de censo y reinscripción, revisión médica, de inscripciones para examen y/ o para cursar.
- Ingreso: por cambio de plan o de versión. Recepción y control de datos. Carga de equivalencias automáticas.

Actas: Foliado, control de actas por tomos, encuadernación. Carga de notas al SIAL, sellado de tomos para la firma de la Secretaria Académica. Control de actas por tomos, reclamo de faltantes y encuadernación.

Atención a Docentes: entrega y recepción de actas de exámenes, constancia de examen como integrante de tribunales, recepción y entrega de listado de regularidades, consultas en general sobre alumnos, asignación de claves de acceso al SIAL.

Duplicado de libretas: recepción y control de documentación, confección de acto resolutivo, control y pase para armar expediente, recepción de acto resolutivo, confección de duplicado, transcripción de rendimiento.

Equivalencias: recepción y envío de documentación para iniciar expediente, recepción y control de expediente conteniendo el informe del Departamento, confección de acto resolutivo y/o providencia resolutive, control y envío a Coordinación para su protocolización, recepción de copias y transcripción de equivalencias a la libreta del alumno. Directas entre planes: control con resolución del plan de estudios, carga de equivalencias directas al SIAL y archivo en legajos. Por expedientes: carga de equivalencias otorgadas al SIAL y archivo en legajos.

Despacho: tercer copia de certificado analítico final a Diploma

Certificados analíticos finales: control de asignaturas aprobadas con actas de exámenes, informe y solicitud de corrección de errores, confección por triplicado del certificado, control y envío a Secretaria Académica, archivo de la segunda copia en el legajo respectivo.

Exámenes: carga de tribunales examinadores, proceso de inscripción para exámenes, búsqueda y carga de tribunales examinadores faltantes, reclamos de tribunales examinadores faltantes a los Departamentos.

- Correcciones de inscripciones: cambios de condición, anulación.
- Confección de actas de examen, control de cargas de notas en actas de exámenes, incorporación al SIAL, control de actas faltantes por tomos y reclamo de las mismas.

Extensiones áulicas: control y carga de legajos, confección de actas de examen, carga de regularidades, censo y/o readmisiones

Readmisiones: recepción de documentación, control y envío a los destinos indicados.

Regularidades: confección y entrega de listados de regularidades, control de condicionales autorizados por resolución, recepción y carga de listados de regularidades, reclamo de listados faltantes a los distintos Departamentos.

Certificados analíticos parciales: control, confección y pases a las distintas firmas.

Prensa: publicidad de fechas de exámenes, plazos de entrega de actas, tribunales examinadores, programas, planillas de regularidades y finalización de cuatrimestre.

Mantenimiento stock de papel: utilizado para actas, certificados analíticos y otros.

Planes de estudios: recepción y codificación de carrera, codificación y carga de asignaturas, carga de correlatividades, informar novedades a Secretaría Académica, revisar cambios transitorios.

Solicitudes: de condicionalidad, correcciones: recepción de solicitudes, control y envío a Secretaría académica, recepción de acto resolutivo, carga de condicionalidades al SIAL y archivo en legajo. Correcciones de duplicados de notas, de DNI, folios o fechas equivocadas.

Inscripciones para cursar: inscripción automática para cursar alumnos ingresantes.

Programas: recepción y control, ordenamiento y archivo por código y Departamento. Reclamo de programas faltantes, informe a Secretaría Académica sobre la falta de programas, búsqueda de programas para alumnos egresado: foliado y legalización de las fotocopias.

Se receptan constantemente consultas telefónicas, apoyo administrativo a Docentes y atención al público para alumnos en ventanilla.

El ritmo de trabajo varía a lo largo del año, existen momentos “pico” de trabajo, como los meses de:

- Noviembre (por el cierre del 2do Cuatrimestre y las materias anuales),
- Diciembre (ingreso de alumnos del nivel medio, turno de exámenes, etc.),
- y desde inicios hasta fines del mes de Marzo: continuación del ingreso de alumnos del nivel medio, los turnos de exámenes de Febrero-Marzo, inicio de clases y por lo tanto período de inscripciones para cursar, reinscripción y censo, etc.
- Julio-Agosto y Noviembre-Diciembre (sustanciación de tribunales de exámenes).

Si bien estos son los meses en que el trabajo se incrementa, en los últimos años hemos notado también que es constante día a día el ingreso de numerosas tareas, sobre todo en la solicitud de programas, analíticos finales, analíticos parciales y certificaciones de todo tipo: certificado de alumno efectivo, promedio histórico de una carrera determinada, certificado de no sanción disciplinaria, cancelación de matrícula, certificado de exámenes parciales rendidos y/aprobados, certificado de exámenes finales rendidos y/aprobados, certificados analíticos parciales de materias aprobadas, certificados analíticos parciales de materias desaprobadas, certificado de haber aprobado el Cursillo de Ingreso, etc. En los momentos de gran trabajo el grupo se exige más, para que todo se resuelva en los plazos medianamente normales.

Las decisiones que exceden a las atribuciones conferidas al Registro de Alumnos deben ser tomadas por la autoridad académica más inmediata, esta es, la Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Humanas.

2-4. Alumnos

En nuestra Facultad nos encontramos con carreras de disciplinas muy distintas, por ejemplo, por un lado, tenemos Abogacía y por el otro a Educación Física o Enfermería. Así como estas carreras presentan características muy distintivas, también poseen alumnos muy diversos. Por ello hemos detectado marcados “perfiles” de alumnos en la atención al público en ventanilla, en carreras tales como abogacía en los primeros años de su inicio tuvimos alumnos de mayor edad, algunos de los cuales algunos continúan, asimismo otras carreras, Educación Inicial, Inglés, Psicopedagogía están integradas por alumnas. De igual modo tenemos carreras masivas y otras con escasas matriculas, entre ellas Geografía, Lengua y Literatura. Las diferencias son marcadas entre carreras profesionalitas (Abogacía) y carreras Docentes (Profesorados)

Es así que tenemos a los alumnos del dpto. de Ciencias Jurídicas, que a medida que van avanzando en sus carreras comienzan a exigir de manera más marcada sus “derechos”. Les debemos tener más paciencia que a los demás alumnos, puesto que creen firmemente que, por el contenido y redacción de sus notas de solicitudes diversas, emulando escritos de presentación de demandas, producirán por sí solos el otorgamiento de lo solicitado. En la mayoría de los casos son más ansiosos, y eso los vuelve más demandantes, concurriendo todos los días para conocer lo resuelto en lo que han petitionado y llamando constantemente por teléfono. Calmarlos demanda mucha paciencia.

Por otro lado, tenemos a los estudiantes del dpto. de Educación y Educación Inicial, constituido este último en un 80 % por alumnas. Las numerosas versiones de sus distintos planes las trae a consultar constantemente qué es lo que les conviene, si continuar en su Plan de Estudios y versión o cambiarse a otra. Además, son los alumnos que más trámites de equivalencias solicitan, puesto que se inscriben por lo general en más de una carrera y versión de su mismo departamento.

Atender a los alumnos de Educación Física es muy simple, porque ellos aceptan y entienden las explicaciones sin reparos, nunca cuestionan nada. Es muy probable que ya vengan asesorados desde su departamento.

Lo mismo sucede con los estudiantes de Historia y Geografía.

Ocurre algo muy extraño con los estudiantes de Comunicación. Les cuesta muchísimo producir una nota por escrito. Y esto nos preocupa, porque nos hace pensar que no pueden anclar teoría y práctica. Pero acá debemos decir que no solo estos estudiantes son pobrísimos en producciones escritas, esto se ve en todos los alumnos, sin distinción de las carreras que se encuentran cursando, y es una situación preocupante si ponemos la mirada en aquellos que están próximos a recibirse.

Los alumnos de Lenguas son sumamente curiosos, desean que se les brinde toda la información del proceso, pero en un ámbito de sumo respeto.

Finalmente, tenemos a los alumnos de Enfermería, a los que debemos tratar con muchísima paciencia, puesto que muchos de ellos son personas adultas (por ejemplo, hay varias auxiliares de enfermería que son enfermeras de varios años de trabajo) y a las que les cuesta inmensamente estar al frente de una computadora y que ante una nota a presentar se ponen muy nerviosas.

2-4. Centro de Estudiantes

Como representante y “defensor”, tal como se asumen sus directivos, de los derechos de los alumnos se encuentra el Centro de Estudiantes, que ha mutado en su relación con el Registro de Alumnos a través de los años. Hubo grupos conductores que mantenían con el Registro una relación de “tirantez”, que nos veían como el órgano que no quería resolver los asuntos de los estudiantes, que ponía trabas, que era burocrático. No entendieron que el Registro se manejó siempre con formas, con plazos, y que nunca podía excederse fuera de ellos sin autorización.

Afortunadamente, en los últimos años, se ha notado una tendencia hacia la comunicación y el trabajo conjunto. El Centro realiza consultas sobre la mejor manera de entregar trámites, por ejemplo, de solicitudes de condicionalidades, inscripciones para cursar fuera de término, etc. Porque, aunque el órgano receptor por excelencia es el Registro, el Centro de Estudiantes ha venido recepcionando paralelamente solicitudes que luego trae al Registro. Pero, lamentablemente, no siempre trae todo en tiempo y forma. Sin embargo, debe reconocérseles una actitud de apertura y colaboración y no de soberbia, como en otras épocas.

3. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES

3-1. Comunicación

La Universidad es una organización. Las organizaciones son “*unidades sociales (o agrupaciones humanas) deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar fines específicos*”(Etzioni: 1965, pg 4), Son unidades colectivas de acción formadas para alcanzar objetivos específicos y prestar fines a través de las actividades que desarrollan en una sociedad dada, que utilizan categorías específicas de recursos (conjunto de medios de gestión puestos en relación con objetivos y recursos técnicos), administradas (dirigidas, gestionadas) por un poder propio (gobierno) que establece formas de autoridad y que determina los status y roles de sus miembros.

La administración es la encargada de organizar los medios que la organización dispone para alcanzar sus propósitos. Un sistema administrativo es aquella función que por medio de un conjunto integrado de procedimientos que prescriben tareas y que incluyen información y decisión, hace posible la obtención de los objetivos de la organización.

El sistema administrativo y la organización toda se comporta como un gran procesador de información. La información se mueve por toda la organización, pero lo hace, en su mayor parte, bajo un esquema formalmente determinado. Todo sistema administrativo (toda organización) depende de ese flujo de información, que se organiza bajo una entidad abstracta denominada sistema de información. Este es el medio por el cual los datos circulan de una persona o sección hacia otras, proporcionando servicio a todos los demás sistemas de la organización, y enlazando a todos sus componentes, de manera tal que estos trabajen con eficiencia para alcanzar sus objetivos.

Un buen sistema administrativo es aquel que permite el procesamiento de las operaciones (a través de las rutinas o procedimientos administrativos), logrando que se ejecuten en el momento preciso (ni antes ni después), al menor costo posible (compatible con la eficiencia requerida), brindando seguridad y generando la información que cada nivel organizativo necesita para una correcta toma de decisiones.

Existe una necesidad permanente de tomar decisiones para accionar los comportamientos de las organizaciones y sus participantes, en donde las comunicaciones son trascendentes, porque la subsistencia de las organizaciones sería imposible sin la información que se transmite por sus canales. La comunicación permite socializar y capacitar a los miembros de la sociedad, de

la comunidad y de la organización. El proceso de comunicación es el que permite interrelacionar, interactuar, desarrollar comportamientos, supervisar, tomar decisiones, etc.; es en fin el fenómeno que produce la ligazón entre las diversas partes internas de la organización, de ésta con el ambiente externo, y viceversa. La comunicación puede ser definida formalmente como un proceso mediante el cual las premisas decisorias se transmiten de un miembro de la organización a otro. Resulta evidente que no pueden existir organizaciones sin comunicación.

En la organización se reconocen dos tipos de comunicación:

- FORMAL (preestablecida, planificada) y
- NO FORMAL (originada en las relaciones sociales e interpersonales, espontánea, normalmente no deliberada)

Comunicación formal: es la que está determinada por la organización; la que se estipula de antemano, la que se planifica. Los canales de comunicación formales se establecen cuando se define la estructura de la organización. Los canales de comunicación formales se establecen cuando se define la estructura de la organización. Estos canales de comunicación formales pueden ser *verticales* u *horizontales*. Los *verticales* pueden ser *descendentes*, en coincidencia con las líneas de mando, y *ascendentes*, por donde fluye la información para ejercitar el control. Asimismo, existen canales de comunicación formales, estipulados para la interrelación de unidades orgánicas en un mismo nivel jerárquico. También se observan los canales de comunicación formales, cuando se determinan los movimientos de informes, documentos, comprobantes, etc. de un punto a otro de la organización, mediante la fijación de circuitos administrativos.

Comunicación no formal: se manifiesta necesariamente dentro de la organización, por la propia conformación de la misma. El factor fundamental de la organización es el ser humano; por lo tanto, es inevitable su interrelación social, fuera de lo que está deliberadamente establecido. La comunicación no formal tiene lugar entre los miembros de la organización de un mismo grupo de trabajo o distintos grupos. En ciertas ocasiones tiende a complementar la red formal; en otras, no se acerca a los conceptos oficiales y constituye el rumor, que generalmente no es información legítima y no es fácil de controlar. La comunicación no formal puede ser perjudicial si no acciona a favor del funcionamiento organizacional.

Se pretende que la comunicación no formal, que es la que funciona mayoritariamente, se transforme en formal, respetando los mecanismos que en este trabajo se establecen, puesto que el personal administrativo conoce de primera mano los procedimientos y los tiempos. Sería de gran ayuda que nosotros podamos llegar a ser reconocidos como los responsables de llevar a término este proyecto de capacitación.

3-2. Jerarquías institucionales

En primer término, mencionaremos a las autoridades académicas de la Facultad de Ciencias Humanas: Decano, Vicedecano, Secretario Académico y demás Secretarios. En nuestra Facultad contamos con una Secretaria Académica, que por la índole de la responsabilidad que le cabe, es la autoridad más cercana a la tarea que desarrolla el Registro de Alumnos. Es, a los fines prácticos, la autoridad mayor. Es quien autoriza todo lo que se presenta fuera de término: reinscripciones y censos, inscripciones para cursar, inscripciones para rendir, etc. Su autoridad abarca a Docentes y a Nodocentes (plantel administrativo). Por ello es de suma importancia que los cambios a implementar (capacitación, por ejemplo) en el plantel Docente, emanen de su máxima autoridad.

En segundo término, mencionaremos a los Docentes, que no están en un nivel de superioridad jerárquica respecto de la planta administrativa sino en un mismo nivel, aunque por supuesto, su actividad difiere totalmente de la nuestra. Finalmente, tenemos al Centro de Estudiantes, con alumnos que participan de sus actividades también en el Consejo Directivo de la Facultad y en el Consejo Superior de la Universidad, es decir, que forman parte de la toma de decisiones que impactan sobre todos los claustros: Docente, Nodocente y alumnos.

Hay cuestiones coyunturales, razones políticas y correlaciones de fuerza que van más allá del organigrama, más allá de lo formal.

CAP. N°2

4. PROBLEMA A INVESTIGAR

4-1. Problema

La problemática que da origen a este trabajo es el hecho concreto del manejo insuficiente de información con la que cuentan la mayor parte de los actores intervinientes en la realización de trámites administrativos. Causando demoras, trabajo repetitivo e innecesario,

En la actualidad se invierte mucho tiempo y dinero en tratar los problemas que ocasionan la no entrega y/o mal llenado de actas, listados no entregados, responsabilidades no asignadas, tribunales no conformados, condiciones de asignaturas no asignadas, generación de actas que se devuelven con todos sus alumnos ausentes, carga y listados de condicionales que no cumplen, generación de certificaciones varias que no se retiran.

4-2. Autoridades

Las autoridades de la Facultad de Ciencias Humanas, como su nombre lo indica, poseen un accionar humanista, esto quiere decir que llevan adelante una búsqueda incansable del mejoramiento del ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes, aunque esto les implique multiplicar esfuerzos. En algunos casos las autoridades en el afán de buscar soluciones a los problemas de los estudiantes pueden cometer errores que impactan sobre el accionar de Registro de Alumnos.

4-3. El personal Docente

El personal Docente, en algunos casos, desconoce las reglamentaciones, procedimientos administrativos y manejo de algunas acciones inherentes a sus funciones. De acuerdo al sondeo de opinión realizado entre el personal Docente, con el objetivo de saber por qué ocurren estas cosas, se desprende que este no recibe capacitación ni está contemplado como contenido en los diferentes concursos en los que participe, la normativa administrativa que le cabe por su condición de Docente. La mayoría del personal consultado refiere que en el lugar donde empiezan a prestar servicios, siempre hay alguien que es el que sabe y transmite los conocimientos a medida que van surgiendo las diferentes problemáticas, otros dicen que se instruyen en el Registro de Alumnos llevando las inquietudes a este lugar.

4-4. El estudiante

El estudiante desconoce toda reglamentación, funcionamiento del (SIAL), hasta las cuestiones que le son de interés, ellos tampoco reciben capacitación en cuanto a lo administrativo. El centro de estudiantes que es un órgano consultivo para el estudiante y orientador, no conoce la reglamentación, y si lo hace, no es eficiente a la hora de comunicar.

4-5. Centro de Estudiantes

El centro de estudiantes algunas veces asesoran incorrectamente a los alumnos, mostrando desconocimiento del accionar de registro. No existen cursos de capacitación para los miembros del centro, aunque por el cargo que invisten deberían hacerlo por iniciativa propia porque las reglamentaciones están a su alcance.

4-6. Algunos Ejemplos

En relación con los actores mencionados con antelación, son dimensiones del ineficiente funcionamiento:

- Los alumnos manifiestan y/o presentan dificultades a la hora de realizar trámites esenciales, como por ejemplo inscripciones para cursar y rendir exámenes, solicitudes de reinscripción y censo, solicitud de certificados varios, trámites para legalizar programas de materias aprobadas, entre otros, en el Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas.
- Marcada flexibilidad ante los numerosos requerimientos por parte del claustro estudiantil, referidos a condicionalidades, reinscripciones, censo fuera de término, entre otros. En lo referente a los ingresantes, prolongadas extensiones para presentar la constancia de que no adeudan materias del secundario.
- Los Docentes de la Facultad de Ciencias Humanas manifiestan dificultades al momento de realizar controles de asistencia (poseen un listado de inscriptos al inicio del cuatrimestre, pero la realidad de sus aulas difiere debido a los alumnos que son autorizados paulatinamente a inscribirse en las materias a cursar fuera de término y las posteriores autorizaciones a cursar como alumnos condicionales), cargar regularidades, entregar programas, etc.
- La mayoría de los Departamentos de la Facultad de Ciencias Humanas históricamente no han presentado los programas en tiempo y forma.

- Algunos Docentes no entregan en término los listados de las condiciones de regularidades y/o promociones obtenidas por los alumnos.
- Existe, por parte de algunos Docentes, devolución de Actas de Exámenes fuera de reglamento (con notorio retraso, actas incompletas, etc.).
- Algunos trámites que necesitan una pronta respuesta presentan gran lentitud, tales como solicitudes varias, reconocimientos de regularidades, equivalencias, etc.
- Existen varios planes de estudios y versiones para una sola carrera.

5. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD

En función de la problemática vislumbrada vía los indicadores emergentes, analizaremos los mismos de manera particular con cada uno de los actores intervinientes, de modo que tras la puesta en práctica de las técnicas e instrumentos de observación propuestos podamos sugerir una intervención tendiente a superar la situación.

Luego de ver por varios años el funcionamiento del Registro de Alumnos mientras se realizan las tareas habituales se decidió analizar la situación y hacer un estudio sobre la atención al público y las cargas de datos. De este trabajo se pudo observar (cuadro de Actas Condicionales y Mesas Especiales, N°1) que:

caso	%	%
Inscriptos en actas	61% ausentes	
Evaluados en actas	36% desaprobados	
Inscripto por materias	25% condicionales	
condicionales	40% no cumple	
Inscripciones por alumno	66% ha solicitado condicionalidad	71% termina sin cumplir
Condicionales desaprobados	81% por falta o no comenzar	

De 51 estudiante que pide mesa especial	8 no se presentan	vale destacar que la mesa especial se conforma a pedido del alumno
--	--------------------------	---

(Cuadro de Actas Condicionalidades y Mesas Especiales, N°1) (Diseño propio)

Si bien el costo del valor humano, Docentes y de administrativos ya estaría en los costos fijos, se genera una gran cantidad de gastos en insumos, hojas, tinta, electricidad, maquinaria, entre otros.

No es un valor menor el que se pierde en las cátedras concurridas, situación que se da por los alumnos que la cursan sin tener los conocimientos mínimos ya que deben correlativas y está ahí, por el beneficio de la condicionalidad, esto incurriría en una baja de nivel educativo y todo el conjunto, un colapso en del Registro en cuanto a la cantidad de tareas administrativas, donde lo podemos poner como perdida en el costo de oportunidad.

6. DETALLE DE LOS INDICADORES

6-1. Problemas que atañen a los alumnos

Los alumnos se muestran muy dependientes de la atención del personal del Registro de Alumnos para todos los trámites administrativos, aun los que son de “autogestión”, tales como: reinscripción y censo, inscripciones para cursar, inscripciones para rendir. Las computadoras están disponibles para los alumnos en la ventanilla del Registro y cuentan con carteles explicativos de cómo realizar cada trámite, pero los alumnos no muestran destreza en el manejo de las mismas, solicitando constantemente la intervención y el auxilio de los administrativos.

Los estudiantes muestran enorme dificultad para confeccionar notas, necesarias para la solicitud de distintas autorizaciones: reinscripción y censo fuera de término, inscripciones para cursar fuera de término, readmisiones, inscripciones en mesas examinadoras de turnos especiales, etc. Y esto constituye una gran preocupación, puesto que muchos de ellos ya están próximos a egresar como futuros profesionales de nuestra Universidad.

Otro gran problema es que se presentan al Registro de Alumnos sin saber exactamente qué trámite les corresponde iniciar. Por ejemplo, algunos alumnos solicitan autorización para inscribirse a cursar fuera de término cuando aún no han cumplimentado la Reinscripción y Censo Anual obligatorio. Además, pretenden iniciar un trámite, por ejemplo, de equivalencias, para el reconocimiento de materias aprobadas en nuestra Universidad para otra institución, cuando lo que precisan primero es legalizar los programas de esas materias.

Toda esta desorientación implica mucha frustración y pérdida de tiempo para ambas partes.

El sistema se muestra bastante permisivo en cuanto a favorecer y extender los plazos de los trámites administrativos para los alumnos. Por ejemplo, en la solicitud de prórroga de constancia de estudios secundarios: los alumnos que cursan por primera vez estudios en la Universidad Nacional de Río Cuarto, y que adeudan materias del secundario o nivel medio, tienen en principio, plazo para aprobar esas materias hasta el 30 de Abril del año en curso y presentar la constancia respectiva de que no adeudan más materias. *“Los alumnos aspirantes que se hayan inscripto en una carrera de grado pero que no posean el certificado de finalización y aprobación de estudios correspondientes al ciclo de enseñanza media (o sus equivalentes) y que hayan cumplimentado con las condiciones de admisión y actividades que la Universidad Nacional de Río Cuarto haya definido, no serán considerados alumnos ingresantes hasta tanto no presenten la certificación firmada por la autoridad competente de la institución que la emite donde conste que ha finalizado sus estudios y que no adeuda materias. Esta condición de alumno aspirante caduca el 15 de mayo de cada año lectivo, fecha que define el plazo último de los alumnos para regularizar esta situación ante los Registros de Alumnos de las diferentes Facultades. Hasta tanto no se entregue la certificación de estudios de enseñanza media (o sus equivalentes) los aspirantes no podrán obtener la regularidad ni rendir exámenes finales” (Régimen de Estudiante y de Enseñanza de Pregrado y Grado de la Universidad de Río Cuarto).*

Ese plazo suele extenderse hasta el mes de septiembre, lo que implica que los Docentes, al terminar el cuatrimestre en el mes de Junio, no puedan cargar la condición obtenida por los alumnos que aún adeudan materias del secundario (*Resolución 120/2017 del Consejo Superior, apartado 2.4: “La Secretaría Académica de la Facultad que corresponda, podrá autorizar una prórroga en el plazo fijado precedentemente, la que no podrá extenderse más allá del 30 de septiembre del respectivo año...”*).

En el 80 % de los casos, la información brindada en el Cursillo de Ingreso respecto de cómo cumplimentar trámites administrativos aparece como insuficiente, dado que los alumnos asisten a diario a consultar constantemente sobre cuestiones de todo tipo, aún aquellas que atañen exclusivamente a la relación Docente - alumno, como por ejemplo, dónde están colocadas las notas de los parciales, o por qué aparece su condición en el SIAL (Sistema Integral de Alumnos) como alumno regular cuando en realidad ha promocionado la materia. En los últimos años se ha venido entregando un material para el ingreso, que contiene menos de media página explicativa de los trámites fundamentales que como alumnos deben realizar (inscribirse para ingresar, inscribirse para cursar, inscribirse para rendir, etc). La Libreta Universitaria provisoria que se les entrega a los alumnos cuando se vienen a inscribir a una carrera universitaria en el mes de Diciembre de cada año, trata con mayor detenimiento el tema de los trámites, además de reseñar derechos - deberes de los alumnos. Si bien constituye un gran avance, notamos que es necesario reforzar lo escrito con la explicación práctica en un espacio a modo de talleres / encuentros de capacitación, cuestión que se detallará en el presente trabajo un poco más adelante.

También se detectan algunas dificultades en los circuitos administrativos en cuanto a alguna toma de decisiones, que se ven en determinados trámites puntuales:

Equivalencias: las que se refieren a asignaturas de distintas carreras, o a las provenientes de otra institución, tramitan con lentitud, siguen un circuito administrativo bastante complejo (Resolución 147/2002 Consejo Superior): el trámite ingresa al Registro de Alumnos, quien lo eleva a Mesa de la Facultad de Ciencias Humanas. Mesa de la Facultad lo envía a Mesa de Entradas y Salidas del Rectorado, a los fines de abrir Expediente. Mesa del Rectorado lo devuelve a Mesa de la Facultad. De allí se realiza el pase al Departamento al que pertenezcan la o las materias que se pretenden se les otorgue equivalencia. La Dirección del Departamento respectivo deriva el tratamiento a los Docentes responsables de las materias solicitadas en el trámite, quienes emiten un dictamen, otorgando (total o parcialmente) o denegando lo solicitado. Mediante un formulario el Dpto. confirma el dictamen y lo eleva, vía mesa de la Facultad, a la Secretaría Académica, a los fines de la elaboración de la resolución respectiva. Esta resolución viene al Registro de Alumnos para su carga en el Sistema Informático de Alumnos (SIAL), tras lo cual figurará en el Rendimiento Académico del alumno en los casos de otorgamiento total y se comunicará al alumno para que se notifique de la resolución que otorga la equivalencia en forma total o parcial (para lo cual deberá rendir un coloquio), o denegándola en su totalidad. Dependiendo de la cantidad de materias solicitadas, el trámite

puede demorar de un mes a cuatro, aproximadamente. Entonces el alumno no conoce a tiempo qué materias le han reconocido y cuáles no, por ende, no sabe qué materias puede cursar y cuales no (por el sistema de correlatividades que poseen todos los planes de estudio).

Readmisiones: a partir de la cuarta solicitud de readmisión, son elevadas a la Secretaría Académica, que, para emitir una Resolución que contemple a varias otorgadas, espera más de un mes para expedirse (para no emitir una resolución por alumno). (*Resolución 120/17, apartado 3.2.2.: Las tres primeras solicitudes de readmisión se concederán en forma automática, pudiendo cada Facultad reglamentar previamente las condiciones que deberá cumplir el alumno luego de ser readmitido. A partir de la tercera readmisión, la misma podrá ser concedida excepcionalmente por parte de los Consejos Directivos de Facultad, quienes evaluarán cada situación en particular.* Entonces el alumno comienza a cursar sin haberse podido inscribir debidamente en las materias a cursar, y por lo tanto no va a aparecer en los listados de los alumnos inscriptos que poseen los Docentes (puesto que aún no es alumno efectivo hasta que se le otorgue la readmisión).

Solicitud de condicionalidades: el plazo para la presentación de este tipo de solicitudes para las materias anuales y del primer cuatrimestre por ejemplo expira en el mes de Marzo, pero para su aprobación se requiere dictamen de cada Departamento, y luego se las eleva a la Secretaría Académica para su resolución. La misma se publica muchas veces pocos días antes de la sustanciación del turno de examen en el que se acordó otorgar (siguiendo el ejemplo, en el mes de Mayo). Entonces los alumnos hasta último momento no saben si van a tener que rendir o no (en caso de que no se les otorgue la condicionalidad para cursar las materias solicitadas, estudiaron de balde).

6-2. Problemas que atañen a Docentes

A diario encontramos a Docentes muy formados en sus disciplinas, pilares en lo académico, pero con grandes dificultades a la hora de cumplimentar trámites administrativos. Y al no tener en claro estos trámites, transmiten confusión al alumnado. Así sucede por ejemplo en el caso de las asignaturas promocionales, cuando les solicitan a sus alumnos que se inscriban, generando una doble calificación por el llenado de dos actas (de regulares y de promocionales) que después debe ser anulada.

En otras oportunidades algunos Docentes olvidan solicitar el listado de alumnos inscriptos condicionalmente, de manera que no pueden asignar condición ya que no están en el listado, quedando éstos sin condición asignada de fin de cursado.

Específicamente, se detectan los siguientes problemas:

- *Entrega de programas:* la mayoría de los dptos. históricamente no ha entregado la totalidad de los programas de las asignaturas que integran cada carrera en tiempo y forma. La resolución 120/17 en el punto 1.1 expresa que *“Los programas deberán ser presentados ante las Secretarías Académicas de cada Facultad respetando las fechas y formas previstas según su reglamentación específica. Se deberá garantizar la disponibilidad y acceso de los mismos a toda la comunidad”* La resolución 04/00 de la Facultad de Ciencias Humanas establece que los programas deberán ser presentados a la Dirección del Departamento correspondiente en la segunda semana desde el inicio del dictado de la respectiva asignatura. Estos son emitidos a la Comisión Curricular respectiva. Luego serán elevados al Consejo Departamental para su aprobación, el cual deberá tratarlos antes del 30 de Abril o 30 de Septiembre (según sean del primer cuatrimestre, del segundo cuatrimestre o anuales) de cada año. Entonces, dos copias serán entregadas a Registro de Alumnos, una copia será remitida al Centro de Estudiantes de la Facultad, la restante archivada en el Departamento y una copia digital en el sistema. Cuando decimos que los programas no son entregados en forma, nos referimos a los que pretenden ser entregados en el Registro sin cumplir con lo que establece la resolución: *el programa deberá ser presentado consignando en su encabezamiento lo siguiente: Universidad, Facultad, Departamento, Carrera, Asignatura y Código, nombre del Profesor responsable y de los restantes miembros del equipo Docente, año académico, régimen de la asignatura y asignación de horas semanales.* Afortunadamente, esta situación ha mejorado en estos últimos años.
- *Listados de alumnos:* la mayor parte de los Docentes imprime el listado de alumnos los primeros días de clases del año lectivo o del cuatrimestre respectivo. En los últimos años el inicio de estos períodos ha coincidido con el comienzo del plazo de la inscripción para cursar. Este plazo ha durado generalmente dos semanas. En lugar de imprimir el listado de alumnos el día posterior al del

vencimiento del plazo de la inscripción para cursar, el Docente lo hace mucho antes por lo general, obviamente para comenzar a controlar quiénes efectivamente asisten, pero no lo actualiza dos o tres semanas después, quedando así muchos alumnos fuera del listado. Además, siempre existen alumnos que se inscriben posteriormente fuera de término. Y en el peor de los casos, existen Docentes que no han querido permitir rendir el primer parcial a quienes no figuraban en ese listado original.

- *Carga de regularidades:* a muchos Docentes se les dificulta la carga de las condiciones que alcanzaron los alumnos al final del cuatrimestre o ciclo lectivo. Cuando omitieron la carga de la condición de un alumno, el sistema lo detecta. La resolución 120/17 en el Título Condiciones Finales del Estudiante, apartado 3.1. establece que *“Será obligación del Docente responsable de la asignatura cargar en el Sistema Integral de Alumnos (SIAL) y entregar en los Registros de Alumnos respectivos las planillas donde conste la condición final de cursado de los estudiantes, antes del primer llamado del turno subsiguiente, en el lapso establecido por el Consejo Directivo de cada Facultad”* Varios Docentes toman los recuperatorios cuando ya ha finalizado el cuatrimestre o durante la semana de extensión del primer llamado del turno de Exámenes inmediato posterior. Esto se debe a la fijación del calendario académico, que no deja mucho margen para que los Docentes puedan cumplir con el dictado total de la materia, los exámenes parciales y los recuperatorios. Pero también debemos decir que muchos Docentes no cumplen con el plazo de entrega de regularidades. Entonces los alumnos, al inscribirse en el primer llamado siguiente a la obtención de la regularidad, no pueden entender por qué si el Docente les firmó la regularidad en sus Libretas, esta condición no aparece aún en el sistema (en el peor de los casos, indirectamente culpan al Registro de esta falta de carga, desconociendo que es el Docente quien la realiza en el SIAL). Además, en muchos de los casos, si un alumno no tiene cargada la condición de regular de una materia, no puede inscribirse en una correlativa que le está exigiendo la regularidad de la anterior (*Resolución 120/17, apartado 5.5.3: “Las actas de exámenes se conformarán de acuerdo con la condición de los alumnos indicada por los Docentes en las listas de finalización de cursado”*),

- *Devolución de actas:* a veces sucede que el Docente pretende entregar las actas de manera incompleta, cuando por experiencia sabe que el personal del Registro de Alumnos no está autorizado a recibirlas (por ejemplo, cuando faltan firmas, cuando hay excepciones en la conformación del Tribunal y no están autorizadas por la Secretaria Académica, cuando falta el Presidente del Tribunal o su firma, etc.). Acá debe reseñarse que el Docente tiene el deber de leer la Resolución 120/17, que especifica todo lo relacionado a Actas, y que a modo informativo transcribiremos a continuación: *apartado 5.5.5 “Finalizado el examen de cada estudiante el Tribunal asentará la calificación obtenida en forma manuscrita consignándola en números y letras. Completadas las Actas, deberán firmar todos los integrantes del Tribunal. Los estudiantes al ser notificados de la calificación deberán firmar el Acta y las copias en el espacio destinado a tal efecto. La firma del estudiante servirá como constancia de que la nota del Acta y de la Libreta son coincidentes y de ninguna manera implicará conformidad con la nota o modalidad de la evaluación. Ante la omisión de la firma por parte del estudiante, transcurridas las setenta y dos (72) horas se considerará tácitamente notificado. Las enmiendas deberán anotarse en "Observaciones" y deberán ser certificadas por el Presidente del Tribunal. Finalizado el examen el Tribunal entregará a Registro de Alumnos de la Facultad los juegos de Actas, y serán elevados para la firma del Secretario Académico”*. En muchos casos, cuando el alumno no se presenta y el Docente no trae el Acta, el alumno no puede inscribirse en el turno de examen siguiente (para el sistema, el Ausente es una condición, y por lo tanto debe ser cargada). Por ello pasa a menudo que el alumno que no se presentó al primer llamado del turno, recién pueda volverse a presentar en el tercer llamado, porque el acta no fue aún devuelta para que se pudiera inscribir en el segundo llamado).

6-3. Otros Indicadores

- Charlas en el cursillo

Por un acuerdo informal entre las Autoridades, Centro de Estudiantes y Registro de Alumnos donde se implementó en los años 2016 y 2017 unas charlas sobre Registro de Alumnos que estaban incluidas en el cursillo de ingreso, y en estas promociones se notó un cambio favorable. Estas charlas consistían en un breve paso por el sistema de sial, como ingresar, que se podía encontrar, como se tenía que interpretar, e informar la

existencia de un tutorial en la página de la Facultad, el Registro de alumnos tiene un ingreso promedio de 1800 ingresantes por año, a ese universo de estudiantes se le dio las charlas. Esta, contenía información muy útil sobre todo para el primer semestre, durante ese periodo, se pudo observar en la atención al público en ventanilla, que estas dos promociones se desenvolvía con mayor facilidad por el sistema y las consultas disminuyeron notablemente.

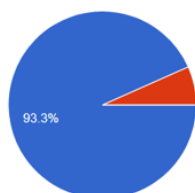
- Encuesta

Esta encuesta es del tipo cerrada dado que las respuestas están dadas como opciones, su resultado, siguiendo el método, tendrá una mirada analítica, de donde desprenderemos herramientas para hacer más eficiente el abordaje a cada uno de los actores. Se toma un universo de docentes 600 y de 6000 alumnos, se encuestaron 15 docentes y 51 alumnos, actualizándose los gráficos ya que es una encuesta en línea y cada vez que alguien la completa pasa a formar parte del gráfico inmediatamente.

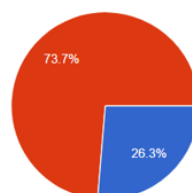
Docentes

Alumnos

¿Tiene conocimiento de la existencia de resoluciones inherentes a su actividad?



● Si
● No

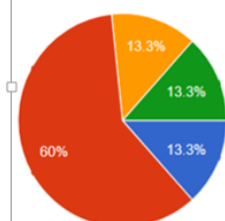


● Si
● No

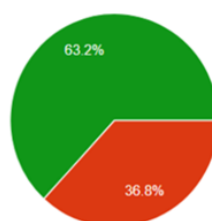
Docentes

Alumnos

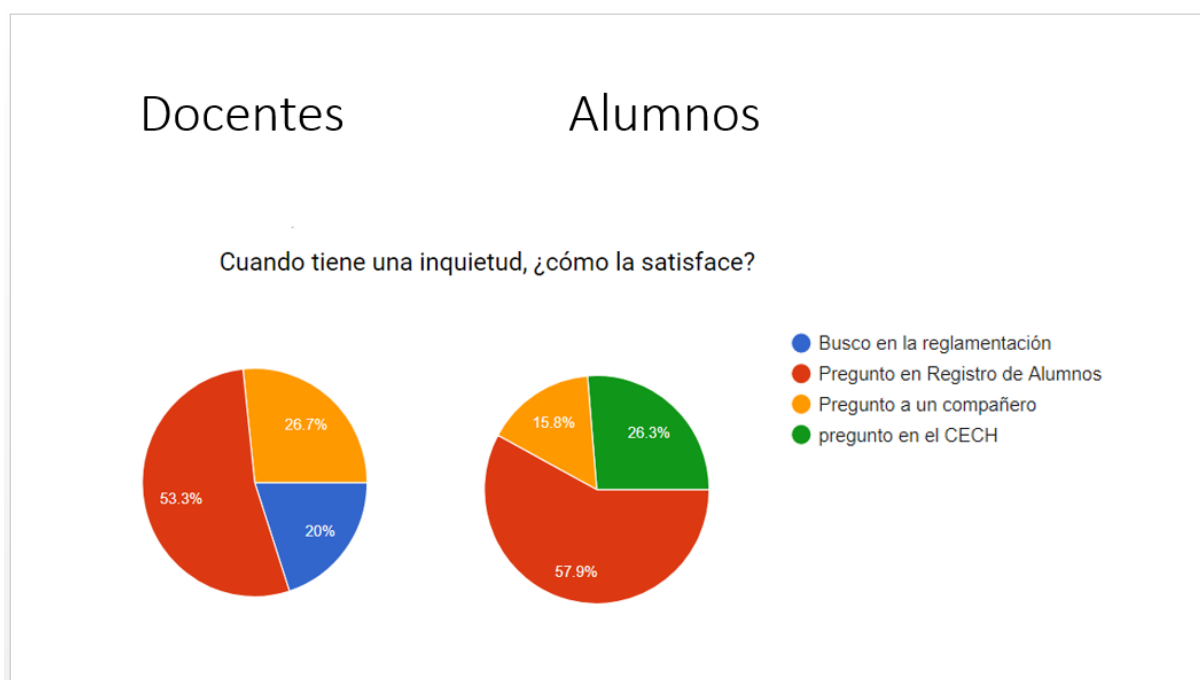
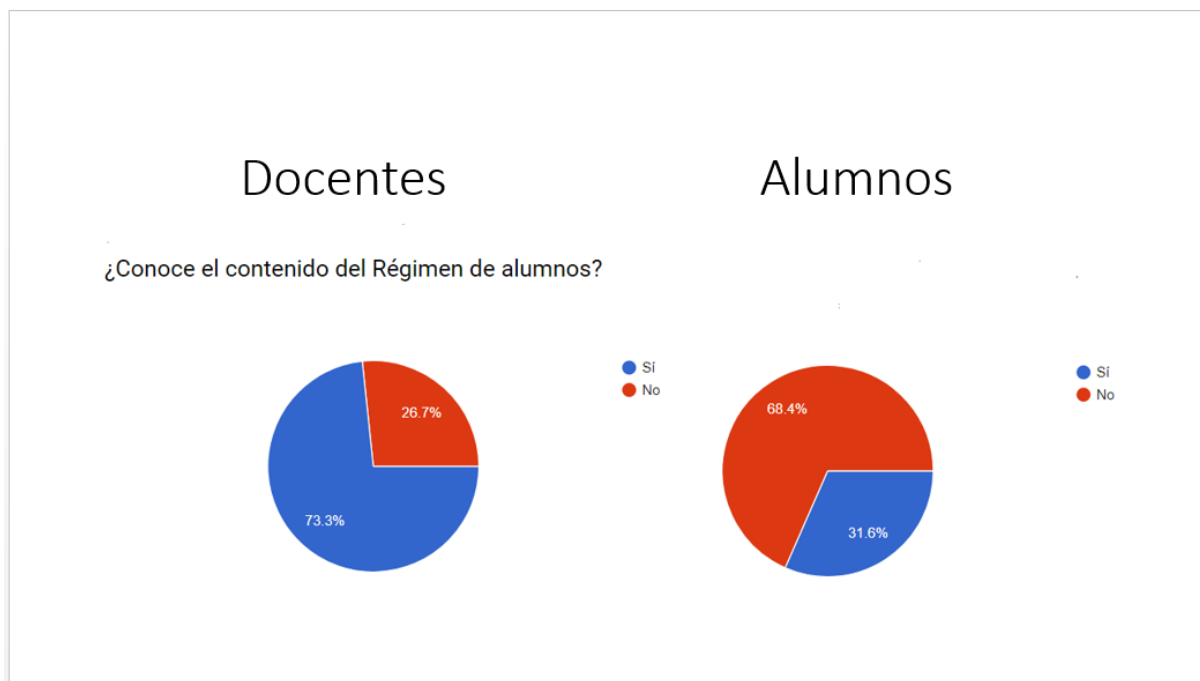
¿que porcentaje de conocimiento de SIAL tiene?



● 25%
● 50%
● 75%
● 100%



● 25%
● 50%
● 75%
● 100%



De estos gráficos se puede desprender, que poco se conoce y lo que sí se conoce, no se consulta. Transformando al Registro de Alumnos en un órgano consultor.

7. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Todas las partes involucradas quieren realizar su labor como corresponde, puesto que su omisión trae consecuencias directas y casi inmediatas en sus tareas posteriores. Pero resulta casi evidente que no manejan acabadamente la información precisa. Por lo que indudablemente la difusión sistemática de la información específica a cada uno de los claustros en tiempo y forma adecuados mejorará la relación administrativa entre las partes.

Beneficiarios: Directos: alumnos y personal de Registro de Alumnos. Indirectos: Docentes, autoridades superiores, personal Nodocente.

Alcances y limitaciones: se hace necesaria la colaboración de autoridades superiores, Docentes, Nodocentes y Centro de Estudiantes. En la medida que estos se involucren, los resultados serán tanto o más positivos.

Tras el ingreso a la Institución por parte del estudiante, su permanencia y pasada exitosa dependerá de su adaptación, administrar los tiempos, estar en el lugar indicado en el momento indicado, evitar los contratiempos, todo lo cual facilita y estimula el arribo a la meta.

En este sentido, la problemática administrativa, juega un papel importante, razón por la cual incorporar un capítulo destinado a informar y más aún a lograr la internalización de esta información a sus prácticas rutinarias, resulta no sólo útil sino necesario.

Por otra parte, consideramos que esta propuesta contribuirá a lograr una mejor convivencia, un mayor entendimiento entre los distintos actores involucrados (Docentes, alumnos y Nodocentes).

Para trabajar juntos, con el estudiante y para el estudiante de grado. El cual constituye nuestra razón de ser y justifica nuestra presencia como trabajadores de la Educación Superior Pública.

8. ALGUNOS BENEFICIOS DE CONSIDERACIÓN

8-1. Beneficios

Beneficio es la Mejora que experimenta una persona o una cosa gracias a algo que se le hace o se le da.

Dada la particularidad de este trabajo, no se obtienen beneficios directos dado que una vez brindado el servicio se debe dar una asimilación del mismo y posteriormente una puesta en práctica que va a depender de cada uno, tampoco se obtiene ingresos de dinero porque no hay una contra prestación monetaria. Debido a esto los beneficios que se obtienen son indirectos. Entre estos beneficios obtenemos beneficios tangibles e intangibles.

Los beneficios tangibles son las que se miden en términos monetarios

8-2. Beneficios Tangibles

- **Beneficio de costos de operación:**

- ✓ Ahorro en papel y tinta a no tener que imprimir, actas completas de ausentes, notas haciendo rectificaciones, listados de condicionales que no cumplen.
- ✓ Reparación de máquinas, menor número de copias e impresiones
- ✓ Durabilidad de insumos como anotadores abrochadoras, ganchos, lapiceras, pegamento, cuadernos, folios

- **Beneficios Operacionales:**

- ✓ Reducir la carga de trabajo indeseable, dado por la reiteración de controles
- ✓ Disminuye el Costo de oportunidad al Aumentar la productividad del empleado y del proceso producto de la disminución de tareas
- ✓ Reducir el ciclo del tiempo al no realizar tareas sin la información suficiente o no sufrir demoras por el cumulo de documentación

- **Beneficios estructurales**

- ✓ Mejorar el uso del espacio al no acumular tanta documentación

- **Beneficios Organizacionales**

- ✓ Crea nuevas oportunidades para realizar otras actividades y/o enriquecer las habituales
- ✓ Beneficios intangibles no se puede medir en términos monetarios pero sí provocan un impacto muy importante, a saber:
- ✓ Se Mejora la moral y el espíritu del equipo al no sentir la apatía de los demás actores

- ✓ Se Simplifican los procesos al contar con toda la información y el requerimiento expresado claramente
- ✓ Se Mejora las comunicaciones internas entre departamentos y grupos, al saber que es mi responsabilidad y cual la del otro.
- ✓ La responsabilidad comienza a influir en los actores generando una necesidad de cumplir y no ser causal de problemas.

El problema que se le origina a las autoridades, Docentes y alumnos se satisface en el Registro de alumnos, la herramienta en manos de cada uno de los actores antes mencionado, hace que muchos de esos problemas sean resuelto por ellos mismos convirtiéndose en colaboradores en solución de problemas y no como en la actualidad que son generadores de estos.

CAP. N°3

9. OBJETIVOS

9-1. Objetivo general

Detectar la situación de información / desinformación de los alumnos y Docentes respecto de trámites administrativos, focalizando la mirada en aquellos trámites que presentan mayor dificultad y que hacen lento e ineficiente el funcionamiento para hallar soluciones en tal sentido.

9-2. Objetivos específicos

Analizar/detectar cuáles son las mayores falencias (ineficiencia) a la hora de iniciar y proseguir un trámite administrativo en el Registro de Alumnos.

Determinar nivel de influencia o efectos no deseados de las falencias (ineficiencias) detectadas en las distintas instancias y en los distintos actores y/o áreas institucionales intervinientes.

Implementar estrategias para la resolución de las problemáticas detectadas mediante la concientización de los actores.

Propiciar diversos espacios de capacitación mediante encuentros presenciales con la participación del personal de Registro de Alumnos con autoridades, Docentes y alumnos.

10. METODOLOGÍA

La metodología se implementara a lo largo del año lectivo, entendiéndose por año lectivo al año que comienza el primero de enero y culmina el treinta y uno de diciembre, y a año académico al año que comienza el primero de abril y culmina el treinta y uno de marzo del año siguiente inmediato, a continua se detallara como se llevara a delante.

10-1. Claustro Docente

Los Docentes entregan las actas en registro de alumnos, Analizar/detectar cuáles son las mayores falencias a la hora de entregar actas, algunas falencia son, campos sin llenar, diferencia entre actas, correcciones sin salvar, falta de firmas entre otros.

Los Docentes deben buscar en el registro de alumnos los listados de alumnos condicionales y entregar listados de regularidades, entrega de tribunales entre otros listados. Observando que los listados no se piden, y que otros no se entregan, identificar su origen, para crear la acción correctiva

Habiendo encontrado muchas Consultas inherentes a las tareas administrativas que realizan los Docentes al personal del Registro de Alumnos. Analizar/detectar cuáles son las dudas más frecuentes, identificar su origen.

10-2. Claustro De Alumnos

Los alumnos interaccionan con el registro de alumnos, con ingreso al Sistema Integral de Alumnos (SIAL), manejo e interpretación del contenido del mismo y consultas en general, Analizar/detectar cuáles son las dudas más frecuentes, identificar su origen.

10-3. Centro de estudiantes

El centro de estudiantes interacciona con el registro por medio de los alumnos, que se manifiestan que lo que hacen es por asesoramiento del centro de estudiantes, observando que la información es errónea, determinar donde se genera el error

10-4. Autoridades

Las autoridades interactúan con el registro de alumnos mediante las normativas y reglamentaciones que emanan de ellas, detectar conflictos administrativos que estén pudieran provocar y determinar sus causas

Con esta información se realizara una ficha donde se colocara de forma individual cada una de las problemáticas encontradas

Se implementaran estrategias para la resolución de las problemáticas detectadas mediante la concientización de los actores

Se diseñaran estrategias a seguir para difundir y concientizar, las mismas serán Propiciar diversos espacios de capacitación mediante encuentros presenciales con la participación del personal de Registro de Alumnos con autoridades, Docentes, alumnos y centro de estudiantes.

Se realizara un seguimiento de las tareas en las que se encontraron falencias y que se les aplicaron las estrategias de minimización de problemas, se evaluara al terminar el año lectivo, y de acuerdo a su resultado se determinara su funcionalidad.

El registro de alumnos será el encargado de realizar talleres en diferentes épocas del año, para los Docentes donde se les dará a conocer las tareas administrativas con las que se encontraran durante su desenvolvimiento como Docente de esta Universidad Nacional Río Cuarto, de modo de evitar el aprendizaje por medio de la experiencia, la reglamentación puntual y propiciara un ambiente de consulta para evacuar dudas y proveerles folletería instructiva.

La misma metodología se realizara con las autoridades, propiciando un ambiente de dialogo de modo de manifestar las implicancias del accionar que esta pudiera tener y de este modo proveer de herramientas a las autoridades para conseguir una administración más eficiente.

Con el estudiante, se realizaran charlas, en diferentes épocas del año, en su comienzo serán informativas y transcurrido el año serán más consultivas. También se entregara folletería, que serán para colocar en pizarras, de mano, para llevar en sus carpetas, también se seguirá implementando difusión por la página de la Facultad por medio de tutoriales.

Con el centro de estudiantes será igual que con los estudiantes, solo que en las charlas se involucraran a las autoridades.

En el cuadro N° 2 se puede observar el cronograma de actividades

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades/ meses del calendario académico	Febrero/marzo	abril	mayo	junio	Julio/ agosto	setiembre	octubre	Noviembre/ diciembre
Reuniones con Secretaría Académica						X*		
Reunión con centro de estudiantes								X*
Entrega de folletería al estudiante aspirante								X*
Listado de actividades del Registro para identificación de problemáticas	X	X		X				
Desarrollo de charlas y folletería destinado a estudiantes ingresante	X	X						X
Charlas destinadas a orientar a Docentes		X						

Entrega de folletería a Docentes			X		X	X		X
evaluación								X

Cuadro N°2 (las X* significan que pertenecen al mes, pero del año anterior) (diseño propio)

En el cuadro N°2 se reflejan todas las actividades desplegadas durante el año lectivo, tomando el mes de diciembre del año anterior dado que si bien no es el comienzo del año lectivo ni tampoco el del año académico, en lo funcional, el estudiante aspirante toma contacto inicial para su inscripción en ese mes.

12. NUESTRA PROPUESTA

12-1. Comportamientos deseados que atañen a alumnos

En función del análisis descriptivo desarrollado precedentemente, se propone un conjunto de estrategias y acciones, consciente de que no es el único camino posible ni constituye una propuesta excluyente de otras.

En este marco, se debe trabajar arduamente para lograr comunicar y formar al estudiantado en la cumplimentación de trámites administrativos. Esta formación debe comenzar sí o sí en el Cursillo de Ingreso. El cuadernillo que se está utilizando en los últimos años no ha resultado efectivo, prueba de ello es la consulta constante en la ventanilla del Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas sobre los temas más elementales, y que han sido reseñados por escrito. No se propone que deba ser eliminado (el Cuadernillo), por el contrario, debería ser reforzado. Este refuerzo podría concretarse en dos etapas:

- Durante la última semana del dictado del Cursillo de Ingreso (mes de Febrero), con reuniones organizadas por carrera y a cargo del personal del Registro de Alumnos, auxiliados por alumnos del Centro de Estudiantes de Ciencias Humanas. En esta reunión se debe interactuar con los alumnos, brindando el espacio para preguntas y respuestas. Pero como al alumno ingresante todo le resultará nuevo y extraño, se propone la concreción de una segunda etapa:

- Durante la última semana del mes de Abril o primera del mes de Mayo: a esta altura el alumno está más familiarizado con los trámites y plazos, encontrándose más preparado para realizar consultas más específicas, las cuales le serán de mayor utilidad.

En estos dos encuentros la idea es repartir folletos y colocar afiches que grafiquen los trámites y su resolución. En el próximo apartado se adjuntan bocetos.

Esta tarea debería estar reglamentada por Resolución del Consejo Directivo, para que sea repetida todos los años, o fijar su vigencia por dos años, y luego evaluar su resultado, a los fines de repetirla o abandonarla.

En toda esta labor se debe contar con el acompañamiento del Centro de Estudiantes de Ciencias Humanas (CECH), pero como auxilio y no como otro vehiculizador de trámites administrativos. La recepción de notas y solicitudes debe seguir siendo exclusivamente el Registro de Alumnos. Se entiende la tarea del Centro en pretender auxiliar al alumno, pero en la mayoría de las veces recibe notas que luego trae incompletas al Registro (hemos visto que faltan datos esenciales como la firma, número de DNI, o carrera que están cursando), o redacta notas tipo de manera inadecuada, que en lugar de solicitar un trámite aportan mayor confusión respecto de qué se pretende petitionar. En muchas oportunidades el CECH ha desinformado, porque los miembros que han sido asignados para informar, no se han asesorado convenientemente. Y el informar inadecuadamente es desinformar. Por lo tanto, los representantes de los estudiantes deben vernos como colaboradores y no como competencia. Sería de gran ayuda trabajar mancomunadamente, puesto que ellos están al lado de los estudiantes. Y nuestra tarea es resolver los trámites administrativos de los alumnos.

12-2. Comportamientos deseados que atañen a Docentes

El asesoramiento para corregir viejas e inadecuadas prácticas solo puede ser implementado con la intervención de las autoridades de la Facultad, que son Docentes al igual que el grupo que debe ser asesorado. Desde la Secretaría Académica hemos visto atisbos de corrección, pero opinamos que deben intensificarse, por qué no, con folletería al efecto, puesto que el texto de la Resolución 120/17 del Consejo Superior ya está a su disposición.

En este punto dejamos subyacer que la colaboración, acompañamiento e involucramiento de las autoridades de la Facultad son imprescindibles para trabajar con el claustro Docente.

13. ACCIONES QUE DEBEN CONCRETARSE

13-1. Con Alumnos

PRIMERA INSTANCIA: Mes de Septiembre: se plantea realizar reuniones con autoridades de la Facultad, en donde la presencia de la Secretaria Académica es imprescindible; si el Decano, la Vicedecana, los distintos secretarios desean participar, sería ideal. En la reunión también se espera la participación del Centro de Estudiantes con sus respectivos consejeros directivos.

SEGUNDA INSTANCIA: Mes de Diciembre: en el momento que el alumno aspirante acceda a la preinscripción para ingresar a la Universidad en la página web de la Universidad, ya tendrá disponible el material que se anuncia a continuación. Asimismo, durante la inscripción de los alumnos, se les hará entrega de material escrito con instrucciones de tipo:

Generales: cómo funciona la universidad en lo administrativo y académico.

Específicas: cuáles son los trámites que deberán cumplimentar, delimitando los que deberán completar hasta el inicio del segundo cuatrimestre, es decir, preinscripción para ingresar a una carrera de la Facultad de Ciencias Humanas por internet, confirmación de esa pre inscripción con acompañamiento de la documentación necesaria en la ventanilla del Registro de Alumnos durante el mes de Diciembre, anunciarles que en el mes de Febrero deberán asistir y aprobar al Cursillo de Ingreso, hacerles saber que en Marzo deberán inscribirse en las materias anuales y del primer cuatrimestre que cursarán, y que en el Turno de Julio-Agosto podrán y deberán inscribirse para rendir materias. Entre los meses de Marzo, Abril y Mayo los alumnos deberán sacar turno en la Dirección de Salud para el examen Médico (Psico-Físico), explicándoles la importancia y anunciándoles la obligatoriedad del mismo. Se les avisará que en el mes de Abril deberán presentar el certificado de que no adeudan materias del secundario, y se les informará que una vez que tengan su analítico definitivo, deberán dejar en el Registro una copia legalizada del mismo.

TERCERA INSTANCIA: Mes de Febrero – Marzo: en el Cursillo de Ingreso hacer circular folletería, colocar cartelería en lugares claves como el Centro de Estudiantes, ventanilla del Registro de Alumnos. Se plantea la realización de una charla en el Cursillo con personal del Registro de Alumnos y por carrera, con una modalidad que permita y facilite la interacción y promueva el diálogo y la realización de preguntas. Se requiere y se espera la participación activa del Jefe del Registro de Alumnos y de todo el personal del Área.

CUARTA INSTANCIA: Mes de Abril: hacia fines de mes establecer la obligatoriedad de que los alumnos asistan a una charla (masiva) que estará a cargo del personal del Registro de Alumnos, como condición necesaria para pasar a ser alumno efectivo, que se sumará a las otras establecidas para alcanzar esta condición (haber aprobado el Cursillo de Ingreso, haberse inscripto en las materias a cursar).

QUINTA INSTANCIA: Mes de Noviembre: repartir folletería para alumnos y Docentes acerca de regularidades, promociones y exámenes.

13-2. Con Docentes

En el Mes de Abril se plantea realizar reuniones de trabajo que cuenten con la presencia de la Secretaria Académica de la Facultad, y autoridades de cada departamento: Directores, Vicedirectores, Secretarias, Coordinadores y Sub coordinadores de cada carrera. En esta reunión los temas a abordar serán:

- Actas de Exámenes: distintas situaciones que se les presentan a los Docentes ante el hecho de tener que entregarlas en forma completa al Registro de Alumnos
- Entrega de Programas: cómo entregarlos en tiempo y forma
- Carga de Regularidades: plazos y modos
- Claves de usuarios para acceder y cargar datos al SIAL
- Uso del SIAL desde Internet

En esta reunión se entregarán folletos instructivos y se colocarán afiches al efecto en cada Departamento, en sus paneles informativos, en la recepción de la Facultad y en el Registro de Alumnos. Este material visual se enviará también por correo electrónico a cada Docente.

Este folleto contendrá una breve descripción de los trámites administrativos que tienen que ver con los mismos. Se plantea distribuir folletos y demás recursos visuales sobre entrega de Programas un mes antes del plazo de cierre de los mismos (30 de Abril y 30 de Septiembre de cada ciclo lectivo).

Se prevé entregar los folletos instructivos referidos a confección y entrega de Actas de Exámenes días antes del turno general de Mayo, con refuerzos (nueva entrega) en los meses de Julio, Septiembre, Noviembre, y Febrero, es decir, al iniciar cada nuevo Turno de Exámenes.

En todas las instancias y para los distintos tipos de actores involucrados la información estará en la página web y en el Facebook de la Facultad.

14. RECURSOS

14-1 Humanos

14-1-1. Dos (2) personas de Registro de Alumnos encargadas de un módulo de Trámites Administrativos de Alumnos en las Actividades de Ingreso a la Vida Universitaria (mes de Febrero). Aproximadamente dos (2) horas por Departamento, 44 horas Hombre. (Como es en el mes de febrero / marzo, no se puede restar RRHH al Área. Debe preverse fuera del horario de trabajo, lo cual implica una erogación extra, ver cuadro N°4)

14-1-2. Dos (2) horas por dos personas del Registro de Alumnos encargadas de un módulo de Trámites Administrativos de Alumnos -Refuerzo-. (Mes de Abril). 44 horas Hombre. (Dentro del horario de trabajo, con la asignación de un monto fijo a todo el personal del área). (Ver cuadro N°4)

14-1-3. Dos (2) horas por dos personas del Registro de Alumnos, dentro del horario de trabajo, con la asignación de un monto fijo a todo el personal del área para una reunión de trabajo con Secretaria Académica, Subsecretario Académico, Decano, Vicedecano y demás Secretarios que deseen participar, más Consejeros Directivos (Mes de Septiembre del año anterior al inicio de la Campaña objeto del presente trabajo). (Ver cuadro N°4)

14-1-4. Dos (2) horas por dos personas del Registro de Alumnos para cada reunión (dos) con Secretaría y Subsecretario Académico y autoridades departamentales (Directores, Vicedirectores, Secretarios Docentes y Coordinadores y Subcoordinadores de cada carrera).

El costo de estos trámites administrativos, en horario de trabajo y fuera de este, demandarían un costo en dinero de 132 horas extras anuales de un nivel 5, con diez (10) años de antigüedad.

14-2. Materiales

14-2-1. Papel e impresiones para 2.000 juegos de folletos destinados a alumnos (Tercera Instancia: Febrero - Mayo).

14-2-2. Papel e impresiones para quince (15) juegos de afiches destinados a alumnos (Tercera Instancia: Febrero - Mayo).

14-2-3. Papel e impresiones para 1.500 juegos de folletos destinados a Docentes (Meses de Septiembre, Noviembre y Abril)

14-2-4. Papel e impresiones para quince (15) juegos de afiches destinados a Docentes.

El costo de estos materiales rondaría en unos \$ 8000 considerando realizarlos en la imprenta de la UNRC.

CAP. N°4

15. CONSIDERACIONES ACERCA DE LA PROPUESTA

En la búsqueda de minimizar las anomalías que se presentan en los acabados de los trámites administrativos en el Registro de Alumnos, estas no solo afectan el producto final sino también que influyen en los costos que insume llevar a cabo estas tareas, estos costos no son solo de material sino también de mano de obra que es un insumo de gran valor, en este tipo de trabajos.

Para cuantificar un poco lo que significa poner en marcha esta propuesta sabemos que:

15-1. Inversión

INVERSIONES	
COMPUTADORAS	A cargo de la UNRC
PROYECTOR	A cargo de la UNRC
ESPACIO FÍSICO	A cargo de la UNRC
MUEBLES Y UTILES	A cargo de la UNRC

Cuadro N°3 (Diseño propio)

15-2. Costos de operación

COSTOS DE OPERACIÓN			
	CON HORAS EXTRAS	SIN HORAS EXTRAS	AÑO 1
PERSONAL	\$23920	\$16560	\$40480
FOLLETERÍA	\$23688		\$23688
TOTAL			\$64088

Cuadro N°4 (Diseño propio)

También debemos contemplar algunas condiciones que deberían darse para que esta sea posible:

- Cada uno de los actores debe asumir responsabilidad y compromiso. En primer término, el personal administrativo debe comprometerse con la propuesta, puesto que será el grupo que lleve el mayor peso, la mayor responsabilidad. Debe llegar a sentir, porque es así, que la propuesta ha surgido de su grupo de pares, que vivencian día a día la problemática, que la padecen tanto como ellos mismos (se estima que este grupo el grado de pertinencia será mayor).
- Se torna necesaria la obligatoria intervención de las autoridades Docentes y Nodocentes de la Facultad, en un todo ligados al proyecto (que emanará del Registro de Alumnos). Su compromiso implicará que sus directivas han partido de quienes están empapados del mismo, que lo conocen de raíz, y que han interpretado su importancia. A ellos les corresponderá impartir las directivas de su implementación, como autoridades naturales de la Facultad. Las mismas deben involucrarse en la propuesta, palpar la necesidad, vislumbrar el aporte positivo de la comunicación y el asesoramiento sobre trámites administrativos hacia todos los actores intervinientes.
- Es muy probable que este proyecto genere resistencia, puesto que implica tiempo y buena lectura, y algunos de ellos quizás no cuenten con la disponibilidad horaria o no lo valoren como necesario, como útil. Por ello es

preciso que la medida sea tomada por las autoridades Docentes, que son pares, para que la identificación con la propuesta pueda lograrse.

- También debemos contar con el acompañamiento del Centro de Estudiantes, para trabajar juntos con y para el estudiante, asiduo concurrente del Registro de Alumnos de Ciencias Humanas.

16. MÉTODOS DE CONTROL

Del mismo modo que se observaron los distintos problemas, esta observación será la mecánica más eficiente como método de control, ya que el trabajo cotidiano y prolongado en el tiempo es quien nos va ir mostrando los cambios que se van produciendo, pudiendo anexar un sistema de feedback, de modo de optimizar la aplicación y control.

17. ESQUEMA TENTATIVO DE CONTROL

TAREAS	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	REALIDAD	ACCIONES	FIN DESEADO
Carga de actas	Acta faltante, nota duplicada	pérdida de tiempo y trabajo para identificar el problema y posible solución	Charla con Docentes, entrega de folletería instructiva.	Elimina problema con el alumno, minimiza tareas de Registro y UTI
Certificación de analíticos parciales	Nota duplicada, falta de documentación	pérdida de tiempo y trabajo para identificar el problema y posible solución	Charla con Docentes y alumnos, entrega de folletería instructiva	Elimina problema con el alumno, minimiza tareas de Registro y UTI
Certificación de materias	Certificación insuficiente por	Malos momentos ante	Charla con Docentes y	Aporta a un buen clima de

rendidas	parte del Docente en los parciales	la negativa a realizar el tramite	alumnos, entrega de folletería instructiva	trabajo
Certificación de alumnos aspirantes y regulares	Fila extensa en registro de alumnos	pérdida de tiempo y trabajo en ventanilla	Charla con alumnos, entrega de folletería instructiva	minimiza trabajo en ventanilla
Verificación de fotocopias de Programas para legalización	Fotocopias mal hechas, programas que no corresponden, el alumno no sabe buscar	pérdida de tiempo y trabajo en control y atención	Charla con alumnos, entrega de folletería instructiva	minimiza trabajo en ventanilla
Control y preparación de programas para archivar ordenadamente y préstamo para su fotocopiado	Inexistencia en Registro e internet	Pérdida de tiempo en búsqueda, y malestar con el alumno	Charla con Docentes y alumnos, entrega de folletería instructiva	Elimina problema con el alumno, minimiza tareas de Registro, ganancia de tiempo
readmisión, reinscripción y censo anuales	Fila extensa en registro de alumnos	pérdida de tiempo y trabajo en ventanilla	Charla con alumnos, entrega de folletería instructiva	minimiza trabajo en ventanilla
Equivalencias	Resolución demorada, falta de documentación	pérdida de tiempo y trabajo en ventanilla, mal	Charla con Docentes y alumnos, entrega de	Agilidad en el trámite, mejora el ambiente laboral

		estar con el alumno	folletería instructiva	
Recepción y entrega de actas	Solicitud de actas Donde no hay inscriptos/solicitud de un Docente que no integra el tribunal, actas mal completadas	Pérdida de tiempo, en búsqueda , control	Charla con Docentes, entrega de folletería instructiva	minimiza tareas de Registro
Modificaciones y actualización de mesas de exámenes	Listas completa para un cambio específico, revisar todas las mesas	Pérdida de tiempo, en búsqueda , control	Charla con Docentes, entrega de folletería instructiva	minimiza tareas de Registro
Recepción de listados de regularidades y condicionales	No entrega, no solicitud de listados	Pérdida de tiempo, en búsqueda , control, malestar con el alumno	Charla con Docentes y alumnos, entrega de folletería instructiva	Elimina problema con el alumno, agiliza los tramites

Cuadro N°5 (diseño propio)

18. CONCLUSIONES

Tras el ingreso a la Institución por parte del estudiante, su permanencia exitosa dependerá de algo más que su capacidad para estudiar y aprobar materias. Y esto es fundamentalmente su capacidad de adaptación al medio, que le es nuevo y diametralmente opuesto en su organización al centro de nivel medio de donde provienen, donde el estudiante ha transitado por una especie de “andador”, un camino inequívoco, el que naturalmente cumplen gran número de ellos. No es así en la Universidad, en donde la adaptación implica administrar los tiempos, estar en el lugar indicado en el momento indicado, evitar los contratiempos, todo lo cual facilita y estimula el arribo a la meta.

En este sentido, la problemática administrativa no suele constituir un escollo menor, razón por la cual incorporar un capítulo destinado a informar y más aún a lograr la internalización de esta información a sus prácticas rutinarias, resulta no sólo útil sino necesario. Sin pretender creer que es lo único posible ni la solución absoluta a la problemática planteada.

Por otra parte, consideramos que esta propuesta contribuirá a lograr una mejor convivencia, un mayor entendimiento entre los distintos actores involucrados (Docentes, alumnos y Nodocentes).

... para trabajar juntos, con el estudiante y para el estudiante de grado. El cual constituye nuestra razón de ser y justifica nuestra presencia como trabajadores de la Educación Superior Pública...

19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aprendiendo a ser Estudiante Universitario 2008 Actividades de Iniciación a la vida universitaria. Módulo: Problemática Universitaria y Sociedad. Secretaría Académica. Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Estatuto de la Universidad Nacional de Río Cuarto
- LAROCCA, H. S. BARCOS, J. NARVÁEZ, H. FAINSTEIN, J. FRANCO y G. NÚÑEZ 1997 Qué es Administración. Ed. Macchi, Bs. As., Argentina.
- Libreta Universitaria para Aspirantes. Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Plan de Desarrollo de la Universidad Nacional de Río Cuarto
- Resolución 120/17 del Consejo Superior de la Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Resolución 677/04 del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Resolución del Consejo Superior 043/07. Universidad Nacional de Río Cuarto
- Resolución Rectoral 035/03. Universidad Nacional de Río Cuarto.
- VOLPENTESTA, J. 2004 Sistemas Administrativos y Sistemas de Información. Ed. Osmar Buyatti.

20. ANEXOS

EXAMEN MÉDICO

Mes de Mayo

Debés dirigirte a la Dirección de Salud para sacar turno a los fines de realizarte los exámenes médicos, que tienen carácter de obligatorio.

Para mayor información podés dirigirte a:

Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas. Teléfono 0358 - 4676287

Facultad de Ciencias Humanas. Teléfono 0358 – 4676197

Centro de Estudiantes de Ciencias Humanas. Teléfono: 0358 - 4676399

“Aprendo los trámites más necesarios”

Primer Cuatrimestre



Actividades de Iniciación a la Vida Universitaria

Facultad de Ciencias Humanas

Universidad Nacional de Río Cuarto



Crear... Crear... Crecer...

INSCRIPCION PARA INGRESAR

Mes de Diciembre

Los últimos días de **Noviembre** deberás pre-inscribirte por internet.

Para ello deberás ingresar en la página www.unrc.edu.ar

En el mes de Diciembre (todo el mes) deberás llevar al Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas la siguiente documentación:

1. Dos (2) fotos 4 x 4
2. Fotocopia de la 1ra y 2da hoja del D.N.I.
3. Constancia de analítico en trámite original expedido por la institución secundaria de la que procedés

CURSILLO DE INGRESO

Mes de Febrero

El cursado es *obligatorio*. En el mes de Diciembre debés dirigirte al Centro de Estudiantes de la Fac. Cs hs para proveerte del material que trabajarás en el Ingreso.

Al finalizar el cursado deberás rendir un examen, que debe ser aprobado.

Diciembre 2015

INSCRIPCION PARA CURSAR

Mes de Marzo

Es obligatorio que te inscribas para cursar materias anuales y cuatrimestrales, siendo necesario que te hagas en al menos dos materias.

Debés dirigirte al Registro de Alumnos, donde encontrarás computadoras disponibles para que lo realices vos mismo. En las mismas existen instrucciones acerca de cómo usar el sistema.

CERTIFICADO DE NO ADEUDAR MATERIAS

Mes de Abril

Este mes se vence el plazo de la presentación del certificado del secundario de no adeudar materias. Una vez que tu colegio secundario te entregue tu certificado analítico definitivo, deberás dejar en el Registro de Alumnos una copia legalizada del mismo.

INSCRIPCION PARA INGRESAR**Mes de Diciembre**

1ro: Preinscribite por Internet, entrando en www.unrc.edu.ar

2do: Presentáte en el Registro de Alumnos con:

1. Dos (2) fotos 4 x 4
2. Fotocopia de la 1ra y 2da hoja del D.N.I.
3. Constancia de analítico en trámite original expedido por la institución secundaria de la que procedés

CURSILLO DE INGRESO**Mes de Febrero**

El cursado es *obligatorio*. En el mes de Diciembre debés dirigirte al Centro de Estudiantes de la Fac. Cs hs para proveerte del material que trabajarás en el Ingreso.

Al finalizar el cursado deberás rendir un examen, que debe ser aprobado.

“Aprendo los trámites más necesarios”

**INSCRIPCION PARA CURSAR****Mes de Marzo**

Es obligatorio que te inscribas para cursar materias anuales y cuatrimestrales, siendo necesario que te hagas en al menos dos materias.

Debés dirigirte al Registro de Alumnos, donde encontrarás computadoras disponibles para que lo realices vos mismo. En las mismas existen instrucciones acerca de cómo usar el sistema.

CERTIFICADO DE NO ADEUDAR**MATERIAS****Mes de Abril**

Este mes se vence el plazo de la presentación del certificado del secundario de no adeudar materias. Una vez que tu colegio secundario te entregue tu certificado analítico definitivo, deberás dejar en el Registro de Alumnos una copia legalizada del mismo.



Tengo que SABER que...

En Regularidades

El profe debe firmarme la regularidad en mi Libreta Universitaria

Entrando en la página web de la Uni puedo ver si el profe me cargó la regularidad de su materia

En Exámenes

Cuando la materia posee distintas mesas, debo prestar atención en qué mesa me estoy inscribiendo

El plazo para inscribirme a una materia vence 72 hs. antes de rendir la misma

Me puedo borrar de la inscripción de una materia para rendir hasta 48 hs. antes

En Materias Promocionales

Si el profe te aseguró que su materia tiene régimen de promoción, no te tenés que inscribir para rendir esa materia

Materias Promocionales

Si el profe te aseguró que su materia tiene régimen de promoción, y la promocionaste por parcial, no te tenés que inscribir en los turnos de exámenes para rendir esa materia. Ya la misma ha sido incorporada a tu Rendimiento Académico como materia aprobada.

Para mayor información podés dirigirte a:

Registro de Alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas. Teléfono 0358 - 4676287

Facultad de Ciencias Humanas. Teléfono 0358 – 4676197

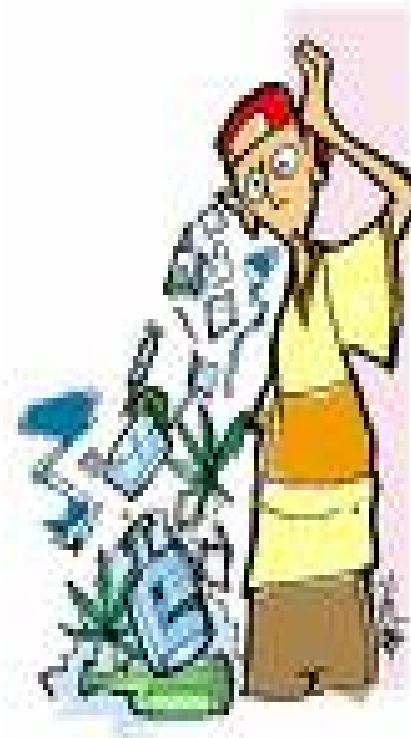
Centro de Estudiantes de Ciencias Humanas. Teléfono: 0358 - 4676399



Creer... Crear... Crecer...

“Tengo que SABER que”

Segundo Cuatrimestre



Facultad de Ciencias Humanas

Registro de Alumnos

Universidad Nacional de Río Cuarto

Regularidades	Exámenes
<p data-bbox="220 409 737 483">El profe debe firmarte la regularidad en tu Libreta Universitaria, ese es tu control</p> <p data-bbox="220 600 737 813">Y entrando en la página web de la Uni (www.unrc.edu.ar, Sistema de Información, más tu nro de D.N.I. y tu contraseña, podés ver si el profe te cargó la regularidad de su materia.</p> <p data-bbox="220 929 737 1093">De no ser así, no debés dirigirte al Registro de Alumnos, sino que tenés que hablarlo con el profesor, para saber si se ha incurrido en un error o en una omisión.</p> <p data-bbox="220 1209 737 1328">Las regularidades tienen una duración de dos años más un turno subsiguiente de exámenes completo.</p> <p data-bbox="220 1444 737 1608">Si vencido dicho plazo aún no has aprobado la materia, debés cursarla nuevamente para obtener una nueva regularidad.</p>	<p data-bbox="837 403 1364 566">Cuando la materia posee distintas mesas, debés prestar atención en qué mesa te estás inscribiendo, eso en el caso de que la materia posea más de una comisión.</p> <p data-bbox="837 683 1364 801">El plazo para inscribirte a una materia vence 72 hs. antes de rendir la misma, es decir, tres días hábiles anteriores.</p> <p data-bbox="837 918 1364 1037">Te podés “borrar” de la inscripción efectuada para rendir una materia hasta 48 hs. anteriores a la fecha del examen</p> <p data-bbox="837 1153 1364 1451">Tenés la posibilidad, en caso de que lo necesites, de pedir en el Registro de Alumnos, una constancia de haber rendido el examen, y/o de haber aprobado el mismo, esto a los fines de ser presentado en algún trabajo cuando has solicitado días de licencia para poder estudiar y rendir.</p>



INSTRUCTIVO PARA ENTREGA DE PROGRAMA

Deben ser entregados en tiempo ante el registro de alumnos. Esto implica:

- Hasta el 30 de abril en caso de programas de materias anuales y del primer cuatrimestre
- Hasta el 30 de septiembre en caso de programa de materias del segundo cuatrimestre

Una copias serán entregadas al registro de alumnos, una copia será remitida al centro de estudiantes de la facultad y otra copia s se colocara en el sial en formato digital

Deben ser entregados en forma ante el registro de alumnos. Esto implica:

El programa deberá se presentado consignado en su encabezamiento lo siguiente:

- Universidad, facultad, departamento, carrera, asignatura y código.
- Nombre del profesor responsable y los restantes miembros del equipo Docente.
- año académico
- Régimen de la asignatura
- Asignación de horas semanales

Resolución 356/10 del Consejo Superior

Resolución 677/04 del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas

21. METODOLOGIA PARA SU APROBACION

El presente trabajo, se presentara al Consejo Directivo, con un trabajo previo con: Decanato y Secretaria Académica, Centro de Estudiantes y Departamentos, a estos últimos, con la finalidad de promover su voto positivo en el seno del Consejo Directivo.-