



Capacitaciones sobre Data Warehousing en la UNC y la UNPSJB

A mediados de 2010 el SIU comenzó a dictar la capacitación “Introducción a herramientas de Data Warehousing utilizando O3 Portal”. Por primera vez se utilizó la modalidad de educación a distancia para esta temática en el SIU.

La plataforma elegida para llevar adelante el curso fue Moodle y tuvo una respuesta muy satisfactoria por parte de los usuarios. A raíz de su éxito la capacitación comenzó a dictarse de manera regular durante los meses siguientes y se continuó dictando en 2011. La alta demanda y el tiempo que requiere por parte del docente hicieron que se limitaran las vacantes a una por institución.

Esto motivó a las universidades nacionales de Córdoba y de la Patagonia San Juan Bosco a trabajar de manera conjunta con el Consorcio SIU para replicar el curso al interior de la institución. Ambas propuestas fueron aceptadas y se comenzó a trabajar de manera para ultimar los detalles del dictado.

Experiencia en la Universidad Nacional de Córdoba.

“La capacitación es un pilar fundamental pues aborda cuestiones conceptuales de DW poco conocidas en general, que serán llevadas a la práctica utilizando O3. Su trascendencia radica en que de nada sirve tener una herramienta si no conocemos toda su capacidad, si no somos capaces de extraerle todo su potencial, si no podemos definir nuevos estándares pensando en el desarrollo de la misma, asegurando continuidad. Cuestiones que parecen en principio muy obvias, siendo la mayoría de las veces acciones que en la vorágine de la implementación de nuevos sistemas quedan por diversos motivos relegadas”, destacan los responsables del proyecto **“Integración de Datos Económico Financieros y de Personal al DW de la UNC como Soporte de Gestión y Toma de Decisiones”** encargados entre otras tareas de organizar e impartir los cursos.

Esta iniciativa forma parte una serie de acciones que están llevándose adelante en la universidad y representa para quienes forman parte del proyecto *“un interesante desafío ya que por primera vez un plan de gestión estratégica de la Secretaría de Planificación y Gestión Institucional, incorpora la metodología de trabajo por proyectos”*. Sobre los beneficios de la implementación de este tipo de acciones, ponen especial énfasis en que *“permitió a la Dirección atender ciertas temáticas específicas que no*

encontraban la satisfacción deseada en las estructuras tradicionales. Esto nos exigió un nivel de compromiso y planificación de detalle de proyecto únicos. Hace ya más de un año que, en dicha tarea, vislumbramos la necesidad de mejorar sustancialmente las posibilidades de acceso a la información crítica. Sabíamos, además, que el éxito o fracaso de nuestro proyecto radica en la formación de los recursos humanos, en el acompañamiento permanente de los usuarios, en atender sus necesidades”. Cuando se los consulta acerca del origen del proyecto destacan que “si bien a través de los cursos impartidos por el SIU la UNC contaba con varias personas capacitadas para utilizar la herramienta, considerábamos que era necesario realizar algún tipo de acción para llegar a aquellas personas que por sus labores les resultaba muy complicado atender a cronogramas predefinidos o simplemente no se animaban a sumarse”.

En respuesta a esta iniciativa comenzaron a impartir capacitaciones internas que representan importantes beneficios para los usuarios “como los contenidos son los mismos que utiliza el SIU, la calidad de formación es similar. La ventaja principal es que adaptamos los cronogramas acorde a las posibilidades de los asistentes, por lo que logramos mayor receptividad dado la familiaridad que provoca el conocerse previamente”.

Al día de hoy los organizadores señalan que el plan está resultando todo un éxito y “de no mediar inconvenientes para agosto de este año tendremos formadas unas 40 personas más, y habremos capacitado casi al 100% del personal de las áreas económico financieras y de personal de todas las Dependencias. Es decir, habremos llegado a los interesados en elaborar informes para la toma de decisiones, a quienes deben asesorar en dicho proceso, a quienes en niveles operativos encuentran en el DW una herramienta que facilita sus labores”.

Las conclusiones sobre esta primera experiencia son muy alentadoras ya que, además de capacitar al personal, este tipo de experiencias marcan un camino hacia la democratización de conocimientos y la modernización de los procesos “teniendo en cuenta el éxito de esta primera experiencia y al resto de las actividades enmarcadas en el proyecto, es de esperar que en el corto y mediano plazo logremos incorporar nuevas técnicas en la toma de decisiones y la gestión y, eventualmente ciertos cambios en los perfiles culturales de la administración universitaria. De ser así habremos logrado democratizar en muy buen grado el acceso a la información, brindar la posibilidad cierta y oportuna de contar con información precisa global o refinada, y de fácil acceso para los interesados. Alcanzando así, cambios que apreciamos positivos y que generarán la masa crítica para ulteriores cambios tendientes a modernizar procesos”.

*La experiencia en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco “La iniciativa de replicar el curso sobre **conceptos de data warehousing y uso básico de la herramienta O3 Portal para consultar información surge de la necesidad de llegar a un mayor número de usuarios en cada***

capacitación” , destacan los encargados de organizar las jornadas en la Universidad, en referencia a que por cuestiones técnicas, el SIU no podía hacer frente a la demanda planteada por las instituciones. “Ante esta realidad y atendiendo a nuestras necesidades particulares, comenzamos a replicar el curso”.

La modalidad utilizada para llevar adelante la iniciativa es bastante sencilla *“la persona de la universidad que se inscribe a la capacitación dictada por el SIU es la encargada de recibir y distribuir el material a la demás personas”*; por otro lado el personal de la Dirección de Informática de la universidad *“coordina con el área de Data Warehouse del SIU para obtener los cubos que se utilizarán en el curso y se los publica en el servidor de O3 Portal de la universidad, de esta manera se le brinda a los asistentes a la réplica del curso la posibilidad de practicar individualmente”*. y posteriormente se encarga de organizar encuentros presenciales en los que *“se trabaja en grupo sobre el contenido propuesto por el docente, haciendo, si el módulo lo permite, prácticas sobre el servidor local. La evaluación se realiza a través de una puesta en común entre todos los presentes y es enviada a nombre de la persona inscripta”*.

Al día de hoy se han realizado tres cursos con esta modalidad, el último de ellos, que replicó la 7ma edición (mayo de 2011), tuvo la particularidad de estar dirigido a autoridades que se desempeñan en la Sede de Comodoro Rivadavia. De la experiencia los organizadores destacan algunas ventajas y desventajas *“entre las cosas buenas podemos mencionar que se pudo exponer con ejemplos de implementaciones realizadas en la universidad los usos de la herramienta para la toma de decisiones, el flujo de la información en la organización, y pudimos fundamentar con ejemplos el porqué de la importancia de la implementación de herramientas de Data Warehouse. Además tuvo un importante componente social, ya que nos permitió tomar un contacto más fluido con las autoridades de la organización”*.

El punto negativo tiene que ver con que *“al utilizar una modalidad de dictado presencial y debido a diversos temas de gestión, muchos inscriptos no pudieron asistir a la totalidad de las clases: de 13 personas inscriptas sólo 6 tuvieron una asistencia mayor al 70 %”*.

Sobre sus objetivos a futuro señalan la posibilidad de *“realizar una capacitación con tiempos de asistencia más acotados en cantidad de encuentros pero con más carga horaria para no resumir el material y dejar de lado algún tema. Realizar un taller de similares características utilizando los cubos propios con información de los sistemas implementados en la universidad, y elaborar un plan de capacitación de manera conjunta con el SIU para realizar de manera virtual con el objetivo de capacitar personal de las distintas sedes de la institución”*.

Quienes formamos parte del SIU estamos muy felices de compartir con nuestra comunidad estas experiencias e invitamos a las demás

instituciones a difundir a través de este medio las iniciativas que lleven adelante relacionadas con sistemas SIU.

Agradecemos por la colaboración para la realización de esta nota a Gabriel Zocari de la Dirección General de Programación Presupuestaria, Miguel Montenegro de la Dirección General de Tecnologías Informáticas y al personal de la Secretaría de Planificación y Gestión Institucional de la Universidad Nacional de Córdoba; y a Marcelo Alejandro Muñoz y María Alejandra Askenazi de la Dirección de Informática de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco.

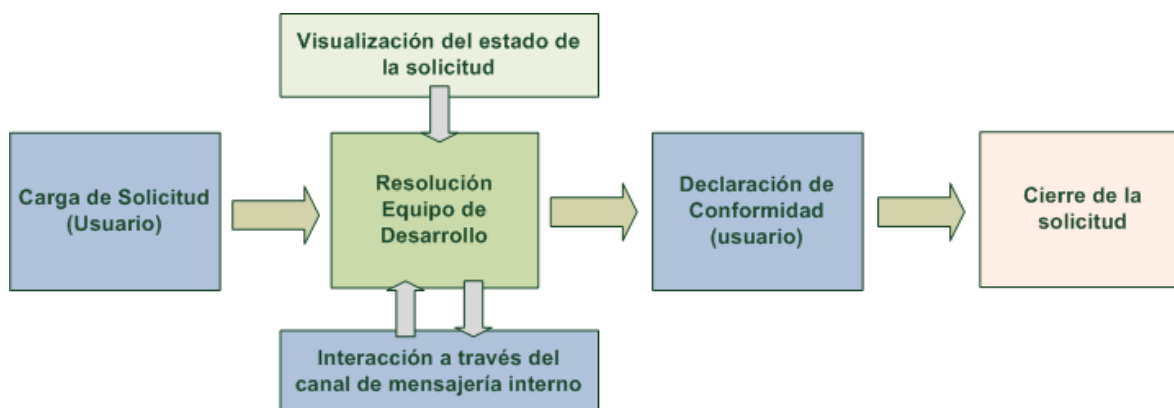


Gestor de solicitudes, una nueva herramienta del SIU

El SIU puso en marcha la atención a usuarios a través del **gestor de solicitudes (GdS)**, una nueva prestación mediante la cual se gestionarán los pedidos de soporte funcional y técnico.

El acceso a esta nueva herramienta de ayuda, que reemplazará a los sistemas *Trac* y *ClearQuest*, utilizados actualmente, se realizará desde la extranet, lo que significará un nuevo paso hacia su conformación como un **portal de servicios** que será a futuro el punto de contacto unificado entre el SIU y los miembros de la comunidad.

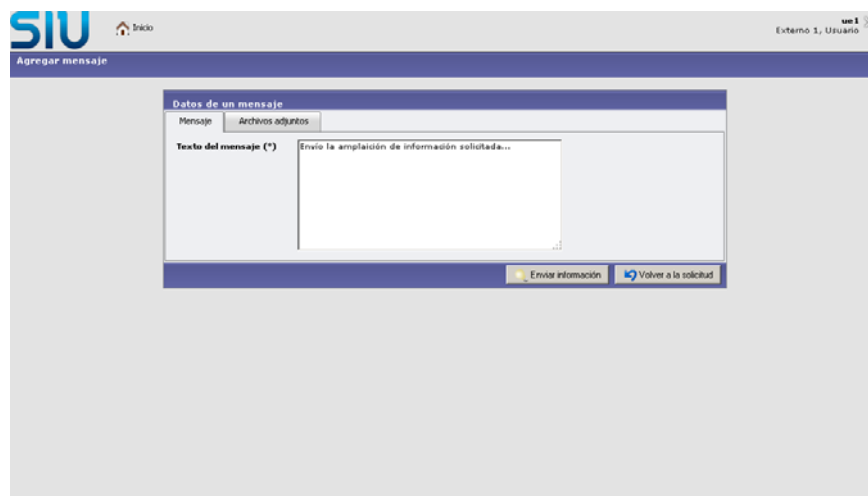
El objetivo principal de la incorporación de esta nueva prestación en la Extranet es mejorar la calidad de atención a los usuarios. Para garantizar este punto, se agregará una nueva etapa al circuito tradicional, la **autorización de cierre**. De esta manera el usuario será quien inicie el trámite y quien lo finalice.



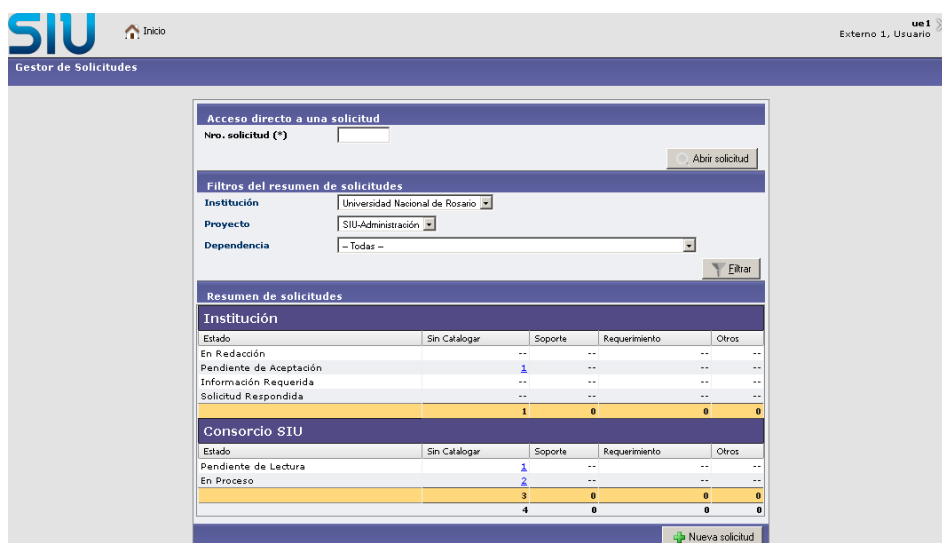
En principio, no todos los usuarios tendrán acceso al **GdS**, ya que se espera que su implementación sirva además para ordenar el circuito de soporte y evitar de esta manera que varios usuarios de la misma institución

realicen el mismo pedido. Inicialmente serán los responsables del sistema en cada institución quienes informarán qué usuarios podrán realizar solicitudes.

El GdS posee un sistema de mensajería interna, por lo que todos los mensajes referidos a una solicitud se realizarán desde la herramienta, la ventaja que esto aportará en comparación a las solicitudes vía telefónica, chat o incluso e-mail, es que será fácil realizar un seguimiento de la evolución de la solicitud, ya que el historial de mensajes quedará asociado a la misma.



De todas maneras, y para asegurar que no se produzcan fallas en la comunicación con los usuarios, en las instancias en las que sea requerida la opinión sobre alguna cuestión referida a una solicitud iniciada, quien la inició recibirá un aviso en su e-mail, ya que el proceso se detendrá hasta que el usuario indique cómo proseguir. Durante todo el proceso será posible visualizar en qué etapa se encuentra la solicitud y quién está trabajando en ella.



La solicitud se considerará cerrada cuando así lo determine el usuario. Concluido el proceso, se lo consultará sobre el nivel de satisfacción.

Actualmente, el GdS es utilizado por los usuarios de los sistemas SIU-Diaguíta, SIU-Guaraní, SIU-Kolla y SIU-Tehuelche. Se espera que el resto de los sistemas se sume de manera gradual, y que en el transcurso de los próximos tres meses esta herramienta sea el único medio utilizado para gestionar las solicitudes de los miembros de la Comunidad SIU.



Nueva versión del sistema de gestión de becas

El sistema SIU-Tehuelche nació en 2005 con el objeto de proveerle a las instituciones una solución informática capaz de llevar adelante la gestión de becas de grado y postgrado, confiriendo transparencia y mayor agilidad al proceso.

Para llevar adelante su desarrollo se trabajó de manera conjunta con diversas áreas de las universidades como las administrativas, académicas, gerenciales y de bibliotecas. El primer paso fue la conformación de un Comité de trabajo que se encargó de analizar los circuitos y modelos de gestión de becas existentes y de unificar criterios y desarrollar un circuito homogéneo que sirva a los fines de todas las instituciones.

Las tareas realizadas por este Comité fueron un elemento fundamental para la obtención de una herramienta que cubriera las necesidades mínimas de cualquier institución. Las principales funciones del sistema están divididas según los usuarios destinatarios: las que son específicas

para el personal del Área de Becas, las que están destinadas a los trabajadores sociales, y las funciones para los alumnos y alumnas aspirantes a la beca.

Desde su perfil específico, el área que gestiona la beca puede definir una convocatoria, consultar estadísticas, crear una solicitud de beca para un alumno, cancelar o modificar una solicitud, registrar la recepción de solicitudes y comprobantes, cargar resultados de la selección, etc. Los trabajadores sociales, por su parte, tienen acceso a definir y consultar una agenda de entrevistas, registrar los resultados de una entrevista con un alumno, etc. Y los alumnos interesados en obtener una beca pueden consultar convocatorias activas, completar el formulario de solicitud y consultar el resultado de una solicitud.

Sin embargo, y al igual que ocurre con cualquier sistema de información, la realidad de cada institución requirió que sus equipos técnicos trabajen sobre el sistema a fin de adaptarlo a sus necesidades particulares. Un relevamiento que realizó el equipo de trabajo del SIU-Tehuelche a comienzos de 2011 reveló que la mayoría de las universidades no había actualizado la versión del sistema desde su instalación debido al alto costo que supondría la reprogramación de las personalizaciones.

La falta de *upgrade* de versiones (actualización a la última disponible) puede convertirse en un problema, ya que en muchos casos las nuevas versiones no sólo incluyen nuevas funcionalidades o corrigen errores, sino que en algunas oportunidades estos lanzamientos resuelven problemas de seguridad (ver nota [La importancia de trabajar con la última versión del sistema](#) - *InfoSIU* N° 51).

Para resolver este problema y facilitar a las instituciones el proceso de actualización del sistema, el SIU decidió publicar la versión 2.5 del sistema de gestión de becas; la misma está desarrollada con SIU-Toba 2.0 lo que posibilitará - dadas las características de la nueva plataforma- que las personalizaciones realizadas se mantengan inalterables cuando se realice la migración a futuras versiones del sistema. (Ver nota [SIU-Toba Versión 2.0](#) - *InfoSIU* N° 50)

La herramienta será presentada en el marco del Taller Anual que se realizará en la Universidad Nacional del Nordeste en el mes de agosto.

Por otro lado, le informamos a las instituciones que se encuentran utilizando el SIU-Tehuelche que desde el mes de junio incorporamos una nueva herramienta para brindar soporte técnico y funcional, el *Gestor de Solicitudes* (ver nota en este boletín). El acceso a esta nueva prestación se realiza desde la Extranet y les permitirá, además de realizar cualquier pedido, hacer un seguimiento del estado en el que se encuentra el mismo.

Las instituciones interesadas en conocer en detalle las prestaciones del Sistema de gestión de becas pueden solicitar una *demo* o enviar una nota manifestando su intención de implementar la herramienta.

Link Nota Modelo:

<http://www.siu.edu.ar/documentos/Solicitud%20del%20sistema%20SIU-Tehuelche.rtf>



Avances en el proyecto SIU-Kolla

En septiembre de 2010 el SIU puso a disposición del sistema universitario nacional la versión 3.0 del Sistema de Seguimiento de Graduados SIU-Kolla. Entre las principales ventajas incluía la posibilidad de personalizar las encuestas y que distintas unidades académicas de una misma institución pudieran utilizar el sistema desde una única instalación.

La versión 3.1 del sistema, próxima a ser lanzada, presentará varias mejoras en la interfaz que Potenciarán aún más la usabilidad del sistema. Entre sus nuevas prestaciones podemos mencionar que se podrá tener acceso a una *previsualización de la encuesta* armada, lo que permitirá tener una visión acabada de los datos solicitados en la encuesta y realizar las modificaciones necesarias.

Otra de las nuevas funcionalidades que incluirá es la *generación de la encuesta con modo wizard* a través de la cual los usuarios podrán crear una nueva encuesta desde el inicio hasta su publicación en sólo una operación.

Por otro lado se incorpora la opción *clonación de encuestas*, que permite la multiplicación de encuestas a partir de una ya formulada. Esto agilizará de manera significativa los tiempos de creación de nuevas encuestas y permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos de la institución.

La nueva versión será presentada a los usuarios y técnicos del sistema en el Taller Anual conjunto de los sistemas SIU-Guaraní, SIU-Kolla, SIU-Tehuelche y SIU-Bibliotecas, que se realizará en el mes de agosto en la Universidad Nacional del Nordeste.

Por otro lado, en la actualidad el equipo de desarrollo del sistema continúa trabajando en el diseño de la tercera encuesta al graduado, con la que se cerrará el seguimiento y en el desarrollo de una nueva encuesta destinada a conocer el fenómeno del desgranamiento de alumnos.

Para llevar adelante estos nuevos proyectos el equipo de trabajo del sistema SIU-Kolla conformó dos nuevos Comités de Desarrollo en los que se debaten los lineamientos y contenidos de las nuevas encuestas. De los mismos participan una serie de actores que representan a un grupo de Universidades Nacionales.

La primera reunión del Comité de Desarrollo de la *encuesta a los 5 años de graduado* se realizó el pasado 13 de mayo y tuvo como fin comenzar a definir criterios y delinear los principales ejes que guiarán esta encuesta que es la que cierra el ciclo de seguimiento del graduado universitario. En este sentido, se evaluaron los siguientes temas: situación laboral actual, otros estudios de grado y de posgrado, otras actividades de formación profesional, vinculación con la sociedad, áreas de interés y otros intereses personales, vinculación con la universidad, etc.

Por otro lado, conociendo la preocupación que genera el *desgranamiento de alumnos* para las universidades nacionales, se convocó a participar de un nuevo Comité de desarrollo con el objetivo principal definir el contenido de la encuesta para el estudio del desgranamiento universitario.

El primer encuentro tuvo lugar el viernes 6 de mayo en las oficinas del Consorcio SIU y durante este primer encuentro se trabajó en la definición de posibles factores que serían los causales de esta problemática, y en la detección de los momentos en que se produce el desgranamiento (en el periodo de preinscripción, durante el curso de ingreso, en el primer cuatrimestre, etc.).

Se estableció que existen al menos dos posibles casos: las personas que siguieron estudiando en otra institución, y las personas que abandonaron los estudios. Y de aquí surgieron preguntas relacionadas con las causas del cambio de institución o de carrera, o de la interrupción de los estudios. Otro tema que surgió durante este encuentro fue el papel de las tutorías u otros mecanismos pedagógicos que las unidades académicas ponen a disposición.

Las reuniones de estos nuevos Comités de desarrollo serán mensuales e irán avanzando en las distintas problemáticas que surgen en torno a ambos temas.

Por otro lado es importante recordar que, a pesar de haber sido diseñado con el fin de conocer información específica del perfil de los graduados universitarios, SIU-Kolla es un sistema personalizable por lo que puede ser utilizado para realizar otro tipo de encuestas que tengan como fin conocer otros aspectos de la vida académica.