



RECTORADO

Universidad Nacional de La Pampa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA
TECNICATURA EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

TRABAJO FINAL DE INTEGRACIÓN

**ANTECEDENTES PARA UNA PROPUESTA
DE AMPLIACIÓN DEL USO DEL SISTEMA
COMDOC EN LA UNLPAM**

Lidia Marcela CORTES

D.N.I. 20.560.938

Estudiante

Lic. Sergio Gustavo ASTORGA

Tutor

Santa Rosa, La Pampa, Mayo de 2018

ÍNDICE

	Página
Índice	2
Agradecimientos	3
1 Introducción	4
2 Objetivos	7
2.1 Objetivo General	7
2.2 Objetivos Específicos	7
3 Marco Teórico	8
3.1 ¿Qué es un sistema de información?	10
3.2 ¿Cuál es la importancia de los sistemas de información?	11
3.3 ¿Qué es una base de datos?	12
3.4 ¿Cómo funcionan las bases de datos?	13
4 Marco referencial	13
4.1 Sistema de Información Universitario (SIU)	13
4.2 ¿Qué función cumple el SIU?	14
4.3 ¿Quiénes integran el SIU?	14
5 Metodología	15
6 Encuesta a Personal Nodocente	16
7 ¿Cómo funciona el sistema ComDoc?	18
8 Otras experiencias de Universidades Nacionales	28
8.1 Universidad Nacional de Córdoba	28
8.2 Universidad Nacional de UNCuyo	29
9 Resultados esperados	29
10 Actividades y Cronograma	30
11 Actividades Específicas	32
12 Viabilidad	33
13 Conclusiones	33
14 Bibliografía	36

AGRADECIMIENTOS

Cuando en el año 2004 se implementó la primer cohorte de la *Tecnicatura en Gestión Universitaria* tenía muchas ansias de cursarla, pero mis hijos eran aún pequeños y la exigencia en horarios de la modalidad presencial me demandaba algunas horas fuera de mi hogar. Durante varios años estuve esperando que se reabriera la inscripción ya que estaba dispuesta a cursar la carrera. Al cambiar la modalidad a distancia, con horarios flexibles, teniendo de esta manera la posibilidad de acomodar y manejar los tiempos, decidí emprender estos estudios.

Cursar esta carrera universitaria me brindo conocimientos y herramientas con los cuales enriquecí mi desempeño de trabajo con nuevos saberes, lo que me permite lograr un mejor desempeño laboral.

En primer lugar, le agradezco especialmente a Dios por su inmenso amor y misericordia, por darme las fuerzas necesarias para comenzar y terminar la cursada de esta carrera. Dedico este trabajo, también, a mi esposo y a mis dos hijos, quienes me acompañaron en esta decisión tan importante de estudiar una carrera universitaria y apoyarme en la decisión tomada. A la Universidad Nacional de La Pampa por reabrir una vez más esta carrera para los empleados nodocentes; de esta manera pude concretar mi ilusión. Debo agradecer también, de manera sincera, a mi tutor Profesor Sergio Gustavo Astorga, ya que no hubiera podido concebir este trabajo sin su dirección y confianza.

Por último, reconozco el acompañamiento de los docentes de las cátedras, los coordinadores, las tutoras, compañeros de la carrera, al grupo por el apoyo mutuo y a las demás personas que fueron pilares para llegar a esta instancia final de este camino recorrido.

ANTECEDENTES PARA UNA PROPUESTA DE AMPLIACIÓN DEL USO DEL SISTEMA COMDOC EN LA UNLPAM

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Introducción

El Sistema de Comunicaciones Documentales (ComDoc) es una herramienta informática de seguimiento electrónico de documentación que sirve para registrar y brindar todos los detalles importantes de la administración de los documentos públicos que ingresan a la organización. Su función principal es facilitar y agilizar la labor administrativa, permitiendo un registro y seguimiento permanente de dicha documentación.

El Sistema ComDoc soluciona la administración de la documentación, brindando información de la ubicación, la composición, las relaciones, los responsables y el estado de la documentación existente y circulante dentro de la organización.

En el presente proyecto se aborda el sistema ComDoc, donde se hará hincapié fundamentalmente en sugerir la ampliación de su utilización en todo el ámbito de UNLPam. La hipótesis central que se desarrollará consiste en que el deficitario uso del sistema ComDoc en algunas unidades académicas de la UNLPam provoca una demora en los tiempos de respuesta en el manejo de la documentación administrativa.

En la Ley de Administración Pública Nacional N° 19.549, artículo 1° inciso b, se estipula que todo procedimiento administrativo debe proceder con celeridad, economía, sencillez y eficacia en los trámites. Además, el Decreto N° 561/2016 sobre Sistemas de Gestión Documental Electrónica emanado de la Secretaría de Modernización Administrativa del Ministerio de Modernización estableció que todas las instituciones del Sector Público Nacional requieren la implementación de sistemas electrónicos de gestión documental, con el objetivo de acelerar los trámites, aumentar la transparencia, facilitar el acceso a la información, posibilitar la integración e interoperabilidad de los sistemas de información y dotar a los organismos de una herramienta moderna para elevar la calidad de la gestión.

La Universidad Nacional de La Pampa es una institución que depende del Estado Nacional; como tal, el Rector en la Casa de Estudios: CPN Sergio Baudino (Resolución N° 472 del 16 de diciembre del año 2013) resolvió implementar el sistema ComDoc a todas las Secretarías del Rectorado, con inicio en la fecha 3 de enero de 2014 (sin embargo, durante el año 2013 se procedió a aplicarlo a modo de prueba). El sistema fue adaptado desde el Ministerio de Economía de la Nación y Finanzas Públicas por la administración pública para el uso exclusivo y particular de esta Universidad. Entre los meses de enero y febrero del año 2017 se implementó el sistema en la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, en la Facultad de Ciencias Humanas (tanto en su sede Santa Rosa como en la de General Pico) y en el Colegio de la Universidad; Por tanto, si bien se encuentra hoy funcionando el sistema de Comunicaciones Documentales en las Secretarías de Rectorado y en las Facultades de Santa Rosa, resta todavía su aplicación e implementación en la Facultad de Ciencias Veterinarias, en la Facultad de Ingeniería y en la Biblioteca de General Pico, cuando así se ha dispuesto.

Este sistema no es sólo una herramienta que permite el pasaje de documentación entre las Secretarías y Facultades; también funciona como medio de comunicación entre todo el personal administrativo. Las áreas que comprende son las Secretarías de Rectorado y las distintas Facultades de Santa Rosa y General Pico.

El problema consiste que al no utilizar este sistema de Comunicación Documental (ComDoc) conlleva un desaprovechamiento de tiempo, además de significar un seguimiento ineficiente de expedientes y otra documentación extra en las áreas internas de la organización administrativa, constituyendo así, según Cifuentes (2014) una falencia de la organización pública.

A través de la encuesta “Aplicación Programa ComDoc”, confeccionada durante el año 2014, se pudieron extrapolar los siguientes datos: ante todo, que si bien el sistema se mantuvo como prueba en las distintas Secretarías de Rectorado, un porcentaje del personal se muestra renuente a usar el sistema informático. Esto se explica fundamentalmente por los factores de edad y del alejamiento de algunos usuarios que estaban por recibir su beneficio de jubilación obligatoria.

Si tomamos como caso otras Secretarías se designa solamente una persona o usuario encargada de la recepción de todo tipo de documentación que ingrese a la misma por el sistema ComDoc; pero se sabe que todos deben utilizar dicho sistema.

Teniendo en cuenta los datos recabados, una de las falencias que se percibe gira en torno a las adaptaciones que esta Universidad ha realizado con relación a la creación de “medias carátulas”¹ de los expedientes, trámite que ya se venía ejecutando. Otro inconveniente es que el sistema no permite “borrar” cuando se lo necesita. Además, el sistema cuenta con la opción de “enmendar error”, que tiene la desventaja de no modificar el título en caso de que exista alguna equivocación; y otra decadencia es que el sistema carece de una opción que permita borrar el primer título asignado, por lo que como resultado figuran los dos (título erróneo/correcto), con lo que se provoca confusión en el agente inexperto, generando un mal cargado de registros.

En el Rectorado se han creado los usuarios de acuerdo a la cantidad de personas que trabajan en cada una de las respectivas Secretarías: a) Económico-Administrativa, b) Académica, c) Investigación y Posgrado, d) Legal y Técnica, e) Consejo Superior y Relaciones Institucionales f) Coordinación y Planeamiento g) Cultura y Extensión h) Bienestar Universitario, i) Prosecretaría Privada y en las siguientes facultades: a) Económicas y Jurídicas, b) Agronomía, c) Humanas, d) Exactas y Naturales. Actualmente, en el sistema figuran algunos cargos cuyos usuarios no existen; esto se debe a que los cargos no están cubiertos y/o se han acogido al beneficio jubilatorio y generan confusión en el momento de transferir un expediente.

Otra dificultad a citar, de incumbencia en varias áreas, es la rendición de viáticos, porque se puede registrar en el sistema el ingreso del viático, pero sigue en falta la opción para informatizar su rendición final.

Una de las causas probables de la falta de fluidez del sistema ComDoc en la UNLPam quizás sea cuando se adaptó a las tareas que ya se venían realizando. Por ejemplo, nuestros informáticos a requerimiento de la sección

¹ Las medias carátulas son herramientas que se crean mensualmente para anexar a los expedientes documentaciones de importancia. Ejemplos de Medias Carátulas pueden ser los servicios públicos de todas las áreas de la UNLPam y otros comprobantes en trámite que se asientan en el sistema; éste le da un número de registro, pasa por todo el circuito necesario y al finalizar se guarda en el expediente hasta concluir el año.

contable debieron incorporar el trámite de las medias carátulas, que el sistema no contemplaba, con lo que se estableció una adaptación específica del sistema para esta universidad.

Por otro lado, el hecho de que el sistema ComDoc aún no esté operando en las Facultades de Ciencias Veterinarias, Ingeniería y Biblioteca de General Pico hace que surjan anomalías: cuando, por ejemplo, un expediente es enviado desde Mesa de Entradas y Salidas de Rectorado a Biblioteca de General Pico queda constancia de la salida de la documentación en el sistema ComDoc, pero al regreso de la documentación en el sistema, deben colocar un tilde de “*No Llegó*” en una pantalla donde debería registrarse como aceptada la documentación entrante. De esta forma, no queda registro de salida de la documentación como correspondería en la Mesa de Entradas y Salidas de Rectorado, ni tampoco en la recepción de la misma en Biblioteca de General Pico por el sistema ComDoc, por no tener aún el sistema implementado. Anomalías de este tipo impiden seguir de manera correcta la trayectoria de la documentación pertinente. Pero, con la implementación del sistema ComDoc en las Facultades de Veterinarias, Ingeniería y Biblioteca de General Pico, habría un seguimiento más eficiente de la documentación y mejoraría la búsqueda de expedientes u otra documentación registrada en dicho sistema. Esto permitiría ahorrar tiempo en la gestión administrativa y se reducirían los costos (en cuanto al traslado de documentos y ahorro de papeles).

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

El objetivo general de este trabajo de intervención será:

- Promover la ampliación de la utilización del sistema informático de Comunicación Documental (ComDoc) en todas las áreas de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam).

2.2. Objetivos Específicos

Para lograrlo, se estipulan los siguientes objetivos específicos:

- Proponer promover la agilización de los trámites burocráticos, la gestión de control y su transparencia a través de la implementación del ComDoc en toda la organización universitaria.
- Incentivar la ejecución de las soluciones informáticas a través del ComDoc en las unidades académicas pendientes de su uso en la UNLPam.
- Promover cursos de capacitación y/o talleres en el uso del sistema ComDoc, principalmente dirigidos al personal administrativo (sobre todo aquel que cumple tareas en las áreas de Mesa de Entradas y Salidas) para desarrollar una práctica de uso adecuada.

3. Marco Teórico

El sistema ComDoc fue desarrollado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación y cedido al Sistema Universitario Nacional (SIU) para su distribución entre las Universidades Nacionales. El mencionado sistema es una aplicación WEB cuyo propósito general es encargarse del registro y seguimiento de expedientes, notas, resoluciones, memorándums, actuaciones y demás documentación de origen tanto de áreas internas como de organismos externos. Su implementación radica en la necesidad de organizar la documentación circulante dentro de un organismo, pero de manera que se consideren las prácticas típicas presentes dentro de la administración.

En el ámbito de la Universidad de La Pampa, en el Segundo Plan Estratégico (2011-2015) se localiza entre sus objetivos el de profundizar la implementación de las soluciones informáticas brindadas por el Sistema de Información Universitaria (SIU) para mejorar la gestión, mediante el logro de información segura, íntegra y disponible. Este propósito se reitera en el nuevo Plan Estratégico de la UNLPam (2016-2020): se retoman los proyectos tratados en el plan anterior y además se incluye nuevamente el objetivo para el logro:

“Profundizar la implementación de las soluciones informáticas brindadas por el Sistema de Información Universitaria (SIU), para mejorar la gestión mediante el logro de información segura, íntegra y disponible” (pág. 57)

Con la emergencia de la ‘sociedad de la información’ como tendencias susceptible de generar una nueva desigualdad, hoy vivimos una marcada “desigualdad digital” que divide a la humanidad entre los que tienen acceso a

las tecnologías de la información y comunicación (TIC) -sólo alrededor del 15% de la población mundial- y quienes no lo tienen. El 80% de la población mundial ni siquiera tiene acceso a las telecomunicaciones básicas. Las Tics ofrecen enormes posibilidades para promover la creación y el conocimiento, pero una de las principales preocupaciones es que los *info-pobres* están despojados de esta posibilidad que sólo tienen los *info-ricos*, que poseen ordenadores y cuentan con la opción real de cambiarlos regularmente, los conectados a internet, los que tienen fax, teléfonos móviles, multimedia, televisión, vídeo, etc. Los vertiginosos avances e innovaciones, en especial en el campo de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tics), son probablemente los motores más poderosos de la globalización. Uno de los principales desafíos a la estrategia de UNESCO de educación permanente para todos y a lo largo de toda la vida, en un mundo de crecientes desigualdades, es cómo poner las Tics al servicio del saber y de las competencias de los países en desarrollo y de todos los excluidos y pobres del mundo. (López Segre, Astorga- Ussei, 2016)

En estos últimos años los sistemas de información han constituido uno de los principales ámbitos de estudio en el área de organización de toda institución. El entorno donde las compañías desarrollan sus actividades se vuelve cada vez más complejo. La creciente globalización, el proceso de internacionalización de las compañías, el incremento de la competencia en los mercados de bienes y servicios, la rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información, el aumento de la incertidumbre en el entorno y la reducción de los ciclos de vida de los productos originan que la información se convierta en un elemento clave para la gestión, así como la supervivencia y crecimiento de la organización. Si los recursos básicos analizados hasta ahora eran tierra, trabajo y capital, ahora la información aparece como otro insumo fundamental a valorar en las empresas.

Como afirma Laudon (2006), hasta hace poco la información misma no se consideraba un activo importante de una compañía. El proceso administrativo se consideraba un arte personal, de cara a cara, y no un proceso de coordinación global a grandes distancias. Para los administradores de distintas organizaciones tanto sea comercial o como educativas, es entender a los

sistemas de información, el cambio continuo en la tecnología, su uso administrativo y el impacto en el éxito de los negocios.

“Puesto que la información es la materia prima del conocimiento, es razonable pensar que una tecnología que está ampliando nuestra capacidad de manipular la información en grandes cantidades tendrá un impacto importante cada década en la misión y en la función de la universidad” (Duderstadt, 2010:324)

Como se observa, el tema abordado se enmarca dentro del área de las Tecnologías Informáticas y las Comunicaciones (TICs). Ante esto, es preciso explicar ciertas cuestiones como: ¿Qué es un sistema de información? ¿Cuál es la importancia de los sistemas de información? ¿Qué es una base de datos? ¿Cómo funcionan las bases de datos?, entre otros aspectos.

3.1 ¿Qué es un sistema de información?

“Un sistema de información se puede definir técnicamente como un conjunto de componentes interrelacionados que reúne (u obtiene), procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también ayudan a los administradores y los trabajadores a analizar problemas, visualizar aspectos complejos y crear productos nuevos.

“Los sistemas de información contienen información acerca de personas, lugares y cosas importantes dentro de una organización o en su entorno. El término información se refiere a datos a los que se les ha dado una forma que tiene sentido y es útil para los humanos.

“Los datos, en cambio, son flujos de hechos en bruto que representan sucesos ocurridos en las organizaciones o en el entorno físico, antes de ser organizados y acomodados de tal forma que las personas puedan entenderlos y usarlos.

Tres actividades de un sistema de información producen la información que las organizaciones necesitan para tomar decisiones, controlar operaciones, analizar problemas y crear productos o servicios nuevos. Esas actividades son: *entrada, procesamiento y salida*” (Laudon K C. y Laudon, J P, 2006:6-7). Por *entradas* se entiende la captura o recolección de datos en bruto del interior de la organización o de su entorno externo. El *procesamiento* es la conversión de dichas entradas brutas en una forma que tenga mayor significado. *Salida* es la

transferencia de la información procesada a las personas que la usarán o a las actividades en las que será usada. Los sistemas de información también requieren de retroalimentación, que consiste en salidas que se devuelven a los miembros apropiados de la organización para ayudarles a evaluar o corregir la etapa de entrada.

Se entiende por sistema informático a aquel que realiza estas operaciones de manera automática. Para esto, utilizan una serie de subsistemas. En primer lugar, se recurre al subsistema físico (Hardware), que es un conjunto de elementos y soportes de tipo físicos, con los cuales se ingresan y procesan los datos pertinentes, además de obtener resultados que pueden ser almacenados. En segundo lugar, está el subsistema lógico (Software), que consta de una serie de elementos no tangibles que facilitan el tratamiento de la información. Consiste sobre todo de la interfaz a través de la cual se interactúa con el sistema: son los programas que se ejecutan. El último subsistema es el humano (Humanware), compuesto por las personas que gestionan y administran el sistema; son quienes le dan significado a la información gestionada por los otros dos subsistemas. Aquí encontramos al personal técnico que crea y mantiene el sistema (son los ingenieros, analistas, programadores, operarios, entre otros) y a los usuarios del mismo.

3.2 ¿Cuál es la importancia de los sistemas de información?

Cuando muchas personas se preguntan por qué estudiar sobre los sistemas de información, en realidad se preguntan por qué debería estudiar alguien contabilidad, finanzas, gestión de operaciones, marketing, administración de recursos humanos o cualquier otra función empresarial importante. Lo que sí se puede asegurar es que muchas empresas y organizaciones tienen éxitos en sus objetivos por la implantación y uso de los Sistemas de Información. De esta forma, constituyen un campo esencial de estudio en administración y gerencia de empresas. Es por esta razón que sería recomendable para todos los profesionales en el área de Administración de Empresas el tomar un curso de sistemas de información. Por otro lado, es importante tener una comprensión básica de los sistemas de información para entender cualquier otra área funcional en la empresa; esto conlleva tener una cultura informática en las

organizaciones propias que permita y de las condiciones necesarias para que los sistemas de información logren los objetivos citados anteriormente.

Muchas veces, las organizaciones no optan por ingresar a la etapa de cambio hacia la era de la información. En ocasiones, porque desconocen que no hacerlo significa un riesgo muy grande de fracaso debido a las amenazas del mercado y su incapacidad de competir; por ejemplo, las Tics que se basan en internet se están convirtiendo rápidamente en un ingrediente necesario y fundamental para el éxito empresarial en el entorno global y dinámico de hoy.

Por lo tanto, la administración apropiada de los sistemas de información es un desafío importante para los gerentes. Así la función de los Sistemas de Información representa:

- Un área funcional principal dentro de la empresa, que es tan importante para el éxito empresarial como las funciones de contabilidad, finanzas, administración de operaciones, marketing, y administración de recursos humanos.
- Una colaboración importante para la eficiencia operacional, la productividad y la moral del empleado, y el servicio y satisfacción del cliente.
- Una fuente sustancial de información y respaldo importante para la toma de decisiones efectivas por parte de los gerentes.
- Un ingrediente significativo para el desarrollo de productos y servicios competitivos que den a las organizaciones una ventaja estratégica en el mercado global.
- Una oportunidad profesional esencial, dinámica y retadora para millones de hombres y mujeres. (Evegab, 2005)

3.3 ¿Qué es una base de datos?

Otro concepto importante a desarrollar es el de Base de datos. Según el Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos de la Universidad de Sevilla, por base de datos se entiende al conjunto de datos persistentes, interrelacionado de alguna forma, bajo una estructura definida con un objeto claramente también definido donde, a través de las interrelaciones, provee información a los procesos de negocios de una empresa.

3.4 ¿Cómo funcionan las bases de datos?

Las bases de datos funcionan como una especie de biblioteca, en la cual se organiza la información en fichas. La diferencia es que en la base de datos se utilizarán tablas que organizarán estructuradamente cada información disponible en un campo que la describa dentro de la tabla, de manera que como resultante se obtenga una búsqueda organizada de dicha información.

Las bases de datos trabajan con una enorme cantidad de tablas, las cuales funcionan con índices o correlativos que permiten al sistema identificar cada una de estas tablas y sus tipos; de este modo, se pueda acceder a la información con facilidad y eficiencia.

En el contexto preciso de la UNLPam, la función principal del sistema ComDoc es facilitar, organizar y agilizar el seguimiento de la labor administrativa, permitiendo un registro y seguimiento de toda la documentación. Pero además, el sistema de Comunicaciones Documentales permite fortalecer y acelerar las soluciones informáticas ya implementadas o en proceso de implementación.

Como parte de este trabajo, se han realizado consultas a referentes del Sistema ComDoc en las Facultades. El resultado de lo que se me ha informado destaca que específicamente en las Facultades de Veterinarias, Facultad de Ingeniería y Biblioteca General Pico el personal de Mesa de Entradas no tienen implementado dicho sistema.

Acceder al sistema vía web facilita su uso, tanto sea para ingresar, registrar o buscar información. El hecho de que dicho sistema esté implementado en muchas Universidades Nacionales (entre las que se encuentra la UBA, UNC, Rosario, Cuyo, La Plata, Córdoba, etc.) podría posibilitar una amplia red de usuarios para consultas y recabar información, agilizando así la comunicación interuniversitaria en la gestión administrativa, y el aprovechamiento del sistema SIU.

4. Marco Referencial

4.1 Sistema de información Universitaria

En la página del Sistema de Información Universitaria (SIU), se explica que el mismo corresponde a lo siguiente:

“El SIU tiene como fin dotar a cada una de las Instituciones Universitarias que componen el sistema universitario nacional argentino de aplicaciones

informáticas que colaboren a mejorar la gestión y la calidad de los datos que día a día se producen en su ámbito. Para ello se trabaja con las instituciones con el objetivo de lograr que los módulos que lo conforman se adapten a sus necesidades y sean capaces de responder a cada uno de sus requerimientos.

“La integración es, desde los inicios, uno de los ejes principales de nuestro trabajo, por tal motivo creamos una serie de Áreas Transversales a través de las que, día a día, avanzamos hacia la situación ideal, que sería ofrecer la posibilidad de una integración total entre las aplicaciones desarrolladas por el SIU y las desarrolladas por las propias instituciones.

“Por otra parte, trabajamos a diario con distintas áreas del Ministerio de Educación, la Secretaría de Políticas Universitarias y el Consejo Interuniversitario Nacional para diseñar y desarrollar sistemas informáticos y modelos de análisis que colaboran a introducir mejoras en la gestión y en la calidad de los datos producidos, ya sea en el ámbito de las instituciones y/o al interior de la SPU y el CIN.

“Otro eje de trabajo consiste en mantener una serie de proyectos que tienen como fin explotar al máximo las posibilidades de los sistemas SIU, a partir de la reutilización de la información”².

4.2 ¿Qué función cumple el SIU?

SIU (2010) sigue describiendo su importancia:

“Desde 1996 desarrollamos sistemas informáticos que son utilizados en la gestión de distintas áreas de las instituciones que componen el sistema universitario nacional argentino y otros organismos de gobierno.

“Nuestra modalidad de trabajo colaborativo en red nos permitió obtener dos logros que fueron fundamentales para asegurar el éxito de nuestras aplicaciones: en primer lugar, conseguimos que nuestros sistemas logren adaptarse a las necesidades de cada una de las instituciones y, por otro lado, que su inserción se realice de manera amigable, logrando un gran sentido de pertenencia por parte de los usuarios.

“El nivel de penetración de nuestros sistemas superó nuestras expectativas iniciales a tal punto que, al día de hoy, todas las instituciones universitarias del país, públicas y privadas, utilizan al menos un sistema SIU.

“El éxito del SIU a nivel nacional, sumado a sus participaciones en distintos congresos internacionales, despertó el interés de instituciones educativas de distintos países de la región y de otros continentes, quienes manifestaron su voluntad de contar con sus sistemas y/o adoptar el modelo de trabajo en sus sistemas de educación superior”³.

4.3. ¿Quiénes integran el SIU?

El SIU⁴ tiene como principal objetivo es otorgarle al sistema universitario los elementos que le permitan mejorar la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información. Logran esta tarea a través de: desarrollo de software, apoyo a la implementación, capacitación y fortalecer la inteligencia colectiva. Para afrontar dicha labor, han optado por las siguientes decisiones:

² Consultado el 10-10-17 en: <http://www.siu.edu.ar>

³ <http://www.siu.edu.ar/que-hacemos/>

⁴ <http://www.siu.edu.ar/quienes-somos/>

- Que la Tecnología acompañe las estrategias y políticas del sistema universitario.
- Que en el año 2002 se adoptara el software libre.
- Que la tecnología esté al servicio de las personas.

En el año 2009, el Consorcio SIU y el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (UNESCO - IESALC) firmaron un Convenio de Cooperación. Dicho convenio permite que las soluciones informáticas del SIU puedan ser utilizadas por instituciones universitarias de toda Latinoamérica. El origen del acuerdo radica en que ambos organismos persiguen intereses comunes: la UNESCO-IESALC tiene entre sus objetivos promover la utilización de nuevas tecnologías de información; por su parte, el SIU tiene entre sus propósitos el desarrollo y la implantación de soluciones informáticas. Los sistemas SIU serán difundidos a través del Portal del Espacio Latinoamericano y Caribeño de Educación Superior (Enlaces).

Este espacio propiciado por UNESCO-IESALC busca convertirse en un foro de diálogo y encuentro para los actores comprometidos con la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La firma de un Convenio de Coparticipación con una organización de la jerarquía del IESALC-UNESCO es un nuevo hito en la historia del Consorcio SIU ya que permitió que el software desarrollado y la experiencia acumulada durante más de una década por ofrecer servicios al Sistema Universitario Nacional queden a disposición de las Instituciones de Educación Superior de toda la región y con las mismas condiciones que las instituciones argentinas⁵.

5. Metodología

A partir de una serie de encuestas realizadas durante el año 2017 se ha podido obtener una serie de datos que permiten comprender de qué manera se ha implementado hasta el momento del sistema de Comunicación Documental (ComDoc) en la UNLPam.

Ante todo, es notable que las áreas del ámbito de la Universidad en las que aún no está implementado el Sistema ComDoc se corresponden a un alto

⁵ Universidad de Quilmes <http://unq.edu.ar/secciones/264-sistemas-siu/>

porcentaje con Facultades de la sede General Pico: a saber, las facultades de Ciencias Veterinarias y de Ingeniería.

Cuando se profundiza en el análisis sobre qué espacios concretos han implementado el sistema ComDoc, se observa que del 100% implementado sólo un 7% faltaría efectivizar dentro de la Secretaría Académica. Este 7% concierne a la Biblioteca de General Pico, donde aún no se ha puesto en práctica el funcionamiento del Sistema ComDoc.

Los ámbitos de la Universidad Nacional de La Pampa en los que está implementado el sistema ComDoc son Rectorado y las Facultades de Ciencias Económicas y Jurídicas, Agronomía, Exactas y Naturales y Humanas.

La hipótesis de este trabajo consiste en que el deficitario uso del sistema ComDoc en las distintas facultades de General Pico y Biblioteca de General Pico de la Universidad Nacional de La Pampa demora los tiempos de respuesta en el manejo de la documentación administrativa. El procedimiento central será la realización de encuestas al personal administrativo a efectos de obtener información respecto del uso del sistema ComDoc y de las demoras que acarrea el no utilizarlo como se debería.

En el caso concreto de este proyecto, las encuestas al personal administrativo me permitirán inferir y producir nuevos conocimientos en virtud del análisis de los resultados obtenidos, utilizando siempre el marco teórico. A su vez, proceder de esta manera garantizará que los datos obtenidos presenten validez y confiabilidad, además de que así podrán cuantificarse fácilmente. Luego del análisis mencionado, se obtendrá una conclusión que corrobore la hipótesis.

La población a la que se realizará la encuesta es a todo personal administrativo, tanto a quienes ya manejan el Sistema de Comunicaciones Documentales (ComDoc) como a quienes que han sido capacitadas, pero aún no lo utilizan.

6. Encuesta a personal nodocente

En el transcurso de la formulación de este proyecto de intervención se llevó a cabo una encuesta al personal nodocente, responsables del área respectiva, en la UNLPam. Se recolectaron 37 encuestas realizadas en forma manual

papel y una extra realizada por correo electrónico, dando como totalidad la suma de 38 encuestados.

De la misma se obtuvieron los siguientes datos y resultados:

Lo primero a destacar es que, de la totalidad de los encuestados, solamente 4 desconocen la existencia del sistema COMDOC. Ese número (4) es sin embargo sintomático de una necesidad: que se extienda el conocimiento sobre este sistema, que aún no alcanza a la totalidad del personal no-docente de administración.

Lo anterior es complementado con el siguiente dato: el 57% de los encuestados no recibieron capacitación sobre uso y manejo del sistema de comunicaciones documentales. Esto responde a que las capacitaciones fueron realizadas solamente al personal de las Mesas de Entradas y Salidas, pero no a la totalidad de las áreas que utilizan el sistema ComDoc.

Por otra parte, a 30 de los encuestados les resulta fácil el manejo del sistema. De los restantes trabajadores administrativos, 2 no tienen acceso al sistema, 3 no lo usan habitualmente, pero únicamente a 3 personas se les hace dificultoso el uso de ComDoc. Esto demuestra que, pese a no haberse realizado las capacitaciones pertinentes, la mayoría de los encuestados han podido hacer uso del sistema; con una capacitación más extendida, la eficiencia y el ahorro de tiempo serían aún mayores.

En cuanto al uso que se le da al sistema, el personal de la Facultad de Ciencias Humanas realiza tanto operaciones del tipo “Movimiento de Documentación” (el uso más general para el propio sistema), como también muchas otras. Esto responde a que, tal como lo estipula la Ordenanza N° 081 de 21 de octubre de 2016, el Departamento de Informática de dicha facultad pide al encargado del Sistema Informático de Rectorado ComDoc que, en el desplegable de documentos, se agreguen Resoluciones, Ordenanzas y Disposiciones, por lo que también se hace uso del mismo para crear esa documentación en forma electrónica. Pero, además del uso concerniente a la Ordenanza N° 081, el sistema es utilizado para muchas otras tareas: Armado de expedientes, Notas, Viáticos, Pases, entre muchas otras.

Como ya se ha manifestado con anterioridad en este trabajo, el sistema ComDoc no ha sido implementado aún en las Facultad de Ciencias Veterinarias y de Ingeniería, como tampoco en la Biblioteca de General Pico.

Esto afecta el movimiento en el lugar de trabajo de los administrativos, genera una importante pérdida de tiempo, y además significa no contar con un seguimiento eficiente de la recepción de la documentación; además, ocasiona un gasto de papel extra en emisión de remitos.

Por último, es importante destacar que todavía se continúa con el uso de la ficha manual para el paso de expedientes debido a que aún circulan algunos de ellos que son anteriores a la fecha de implementación del sistema ComDoc en Rectorado.

Como anexo, la encuesta apuntaba a que los administrativos no-docentes sugirieran lo que creyeran pertinente. En su mayoría, consideraban que el sistema ComDoc debería ser implementado en todas las áreas pertinentes; esto incluye, en concreto, las Facultades de Ciencias Veterinarias e Ingeniería de General Pico, y también la Biblioteca de esa misma ciudad. Pero también a aquellos administrativos de otras áreas que hayan ingresado recientemente, y a quienes ingresen con posterioridad; esto supondría algún sistema de capacitación permanente.

En algunas áreas se daba la característica de que solamente la Coordinadora había sido capacitada en el manejo del sistema ComDoc y tiene usuario, pero no el resto del personal no-docente. Sin embargo, y dado el tipo de funciones y tareas para el que dicho sistema puede realizar, sería importante que todo los administrativos de todas las áreas estuvieran en condiciones propicias para utilizarlo.

Por último, varios han manifestado que el sistema puede resultar ineficiente en cuanto a la cantidad de pasos que se requieren para algunas de las tareas. Es una observación a ser considerada, en miras a mejorar la propia dinámica del ComDoc.

7. ¿Cómo funciona el Sistema ComDoc?

Todo el personal no-docente y las Autoridades de la UNLPam, sin excepción, deberán ser usuarios y contar con la contraseña correspondiente para acceder al Sistema de Registración señalado.

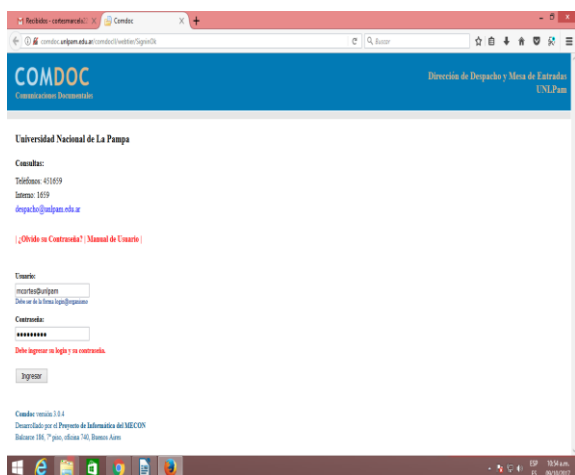
Para acceder al Sistema ComDoc en la Universidad Nacional de la Pampa se debe proceder de la siguiente manera: ejecutar el Navegador de Internet

pertinente (en este caso Mozilla Firefox, pero podría ser cualquier otro que permita el acceso), y luego escribir la dirección del sitio. La dirección dependerá de cómo haya sido instalado el sitio; en concreto, la dirección existente es <http://comdoc.unlpam.edu.ar/comdocII/webtier/ComdocII> . El link remite al ComDoc II, y la utilizada es ComDoc 3.0.4.

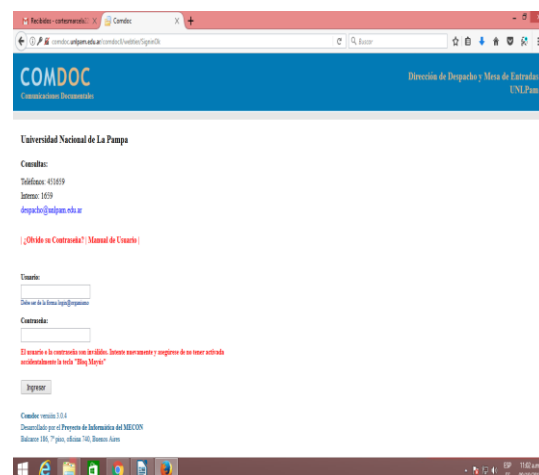
Para ingresar, cada uno administrativo nodocente debemos contar con un Usuario y una Contraseña. Para la identificación y acceso al Sistema ComDoc: El *usuario* tiene el formato *nombre_usuario@siu*, donde usuario es el definido por el administrador del sistema y SIU es el organismo al que pertenece el usuario. La *Contraseña (Password o Clave): Clave* de ingreso para el usuario indicado. Contando con ambas, en la pantalla inicial se debe ingresar el usuario y la clave, para luego presionar el botón ingresar; de esta forma, se mostrará la pantalla tal como figura en el Cuadro 1.

En caso de que el usuario ingresado sea de un formato inválido y/o la clave no sea la que corresponda, el mensaje de error será como el del Cuadro 2.

Cuadro 1. Usuario y Clave Válidos



Cuadro 2. Usuario o Clave No Válido



Fuente

e: Elaboración propia (2017)

Fuente: Elaboración propia (2017)

En el caso de no poder ingresar, se consulta al personal a cargo del Sistema Informático (correspondiente a la Secretaría de Coordinación y Planeamiento de nuestra institución).

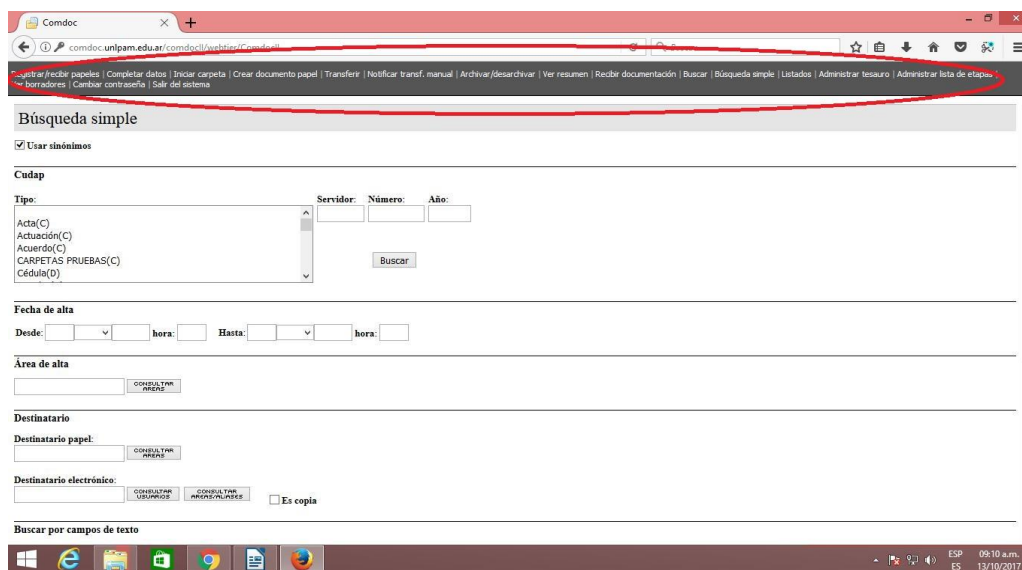
Las funcionalidades de Sistema ComDoc son las siguientes:

El sistema tiene dos tipos de Menú:

-Si la dirección es correcta, entonces se accederá al módulo visualizando la siguiente pantalla que accedemos al Primer nivel (menú con fondo negro y letras blancas) que se corresponde con el *Menú del sistema en general*.

Este menú, que se ve al momento de logueo al sistema, muestra las actividades que pueden ser realizadas dentro del sistema a modo general, como se visualiza en la siguiente imagen remarcada:

Cuadro 3. Menú de Primer Nivel



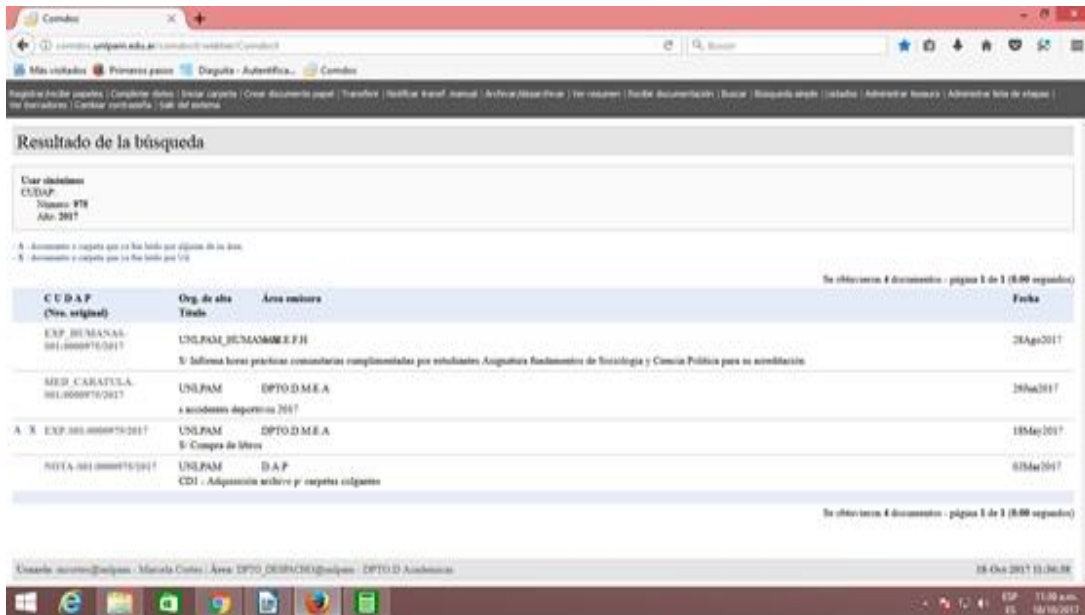
Fuente: Elaboración propia (2017)

En el 1º Nivel del Menú se encuentran las siguientes opciones y funcionalidades del Sistema ComDoc: Registrar o Recibir Papeles, Completar Datos, Iniciar Carpeta, Crear documento papel, Emitir documento, Almacenar documento, Transferir, Notificar Transferencia Manual, Actualizar Depositario, Archivar/Desarchivar, Ver Resumen, Recibir documentación, Buscar, Búsqueda Simple, Listados, Administrar Tesauro, Administrar Lista de Etapas, Ver Borradores, Cambiar contraseña, Salir del sistema.

El acceso o no a cada una de las áreas y para los usuarios en el Menú de Primer Nivel dependerá de los permisos definidos para cada área y para los usuarios de dicha área.

Al ingresar en el Primer Nivel, en la pestaña *Búsqueda Simple* se debe tipear el número de expediente/documento, con lo que se deslizará una pantalla como la siguiente:

Cuadro 4. Búsqueda Simple

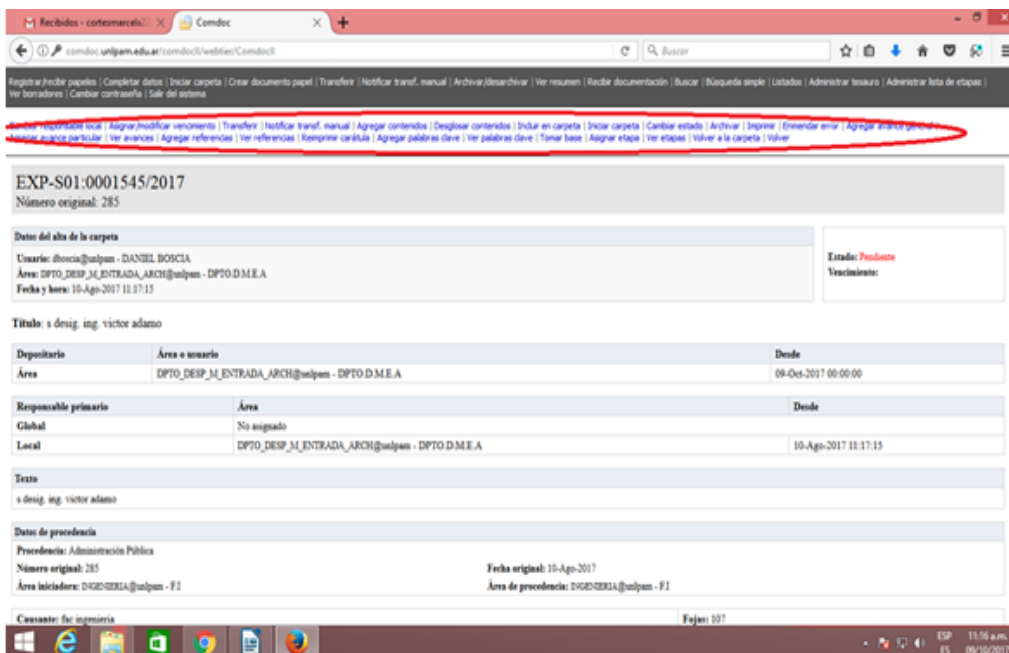


Fuente: Elaboración propia (2017)

Aquí se visualizan varios expedientes, medias carátulas, viáticos, órdenes de provisión, notas correspondientes de distintas Secretarías y Facultades.

Cuando se selecciona un documento que ha sido nombrado con anterioridad, se debe dar un clic en ingreso a la documentación solicitada, para de esta manera visualizar el Segundo Nivel (menú con fondo blanco y letras azules), tal como lo ejemplifica el siguiente cuadro:

Cuadro 5. Menú de Segundo Nivel



Fuente: Elaboración propia (2017)

El Segundo Nivel de Menú es el que concierne a un documento en particular. Este menú se activa cuando se está posicionado sobre un documento, y permite ver las acciones que se pueden realizar con ese documento. Las funcionalidades específicas de este nivel de menú son las siguientes: Cambiar Responsable Local, Asignar/Modificar Vencimiento, Transferir, Notificar Transferencia Manual, Agregar Contenidos, Desglosar Contenidos, Incluir en Carpeta, Iniciar Carpeta, Cambiar estado, Archivar/Desarchivar, Imprimir, Enmendar Error, Agregar Avance General, Agregar Avance Particular, Ver Avances, Agregar Referencias, Ver Referencias, Reimprimir Carátula, Agregar Palabra Clave, Ver Palabras Clave, Tomar Base, Asignar Etapa, Ver Etapas, Volver a la Carpeta, Volver.

Según los permisos definidos para las áreas y para los usuarios que pertenecen a dicha área, se tendrá o no acceso a determinadas opciones del Menú de Segundo Nivel.

A continuación, explicaré brevemente cómo realizar las tareas fundamentales en el Sistema de Comunicaciones Documentales (ComDoc). Debe tenerse en consideración que cada una de las acciones u opciones estará o no disponible de acuerdo a los permisos asignados al usuario y el área ingresada.

➤ Cómo Iniciar una carpeta:

Para iniciar una Nueva Carpeta se deberá acceder a la opción del Menú de Primer Nivel rotulada como “Iniciar Carpeta”. En mi caso particular, se le da inicio a los viáticos.

Cuadro 6. Iniciar Carpeta

The screenshot shows a web browser window with the URL 'comdoc.unlpam.edu.ar/comdoccli/webtier/Comdoccli'. The page title is 'Iniciar carpeta' and it is part of a two-step process ('Paso 1 de 2 - Ingresar datos'). The form contains several fields: 'Tipo de carpeta' (dropdown menu set to 'Viaticos (C)'), 'Titulo' (text input, marked as 'obligatorio'), 'Causante' (text input), 'Responsable local' (text input, marked as 'obligatorio') with a 'CONSULTAR PERMISOS' button, and 'Texto' (text area, marked as 'obligatorio'). Below these are 'Vencimiento' and 'Plazo' fields. There is a 'Palabras clave' field with an 'EXPLICAR OT' button. At the bottom, there is a section for 'Documentos y carpetas a agregar' with a 'CONSULTAR DOCUMENTACION' button. The browser's taskbar at the bottom shows the date and time as '16/11/2017 09:43 a.m.'.

Fuente: Elaboración Propia (2017)

➤ Crear documento papel:

Para crear nuevo documento papel se deberá acceder a la opción del Menú de Primer Nivel “Crear documento papel”. Ahora se deslizará una pantalla como esta:

Crear Documento

Cuadro 7. Crear Documento Papel

The screenshot shows a web browser window with the URL 'comdoc.unipam.edu.ar/comdoc/invest/CrearDoc'. The page title is 'Crear documento papel'. The form contains the following elements:

- Tipo de documento:** A dropdown menu with 'Nota (D)' selected.
- Título:** A text input field with the placeholder text: 'Curso de capacitación Redes Sociales y Universidad: comunicar, enseñar y reflexionar en la web'.
- Causante:** A text input field with the value 'Secretaría Académica'.
- Destinatario:** A dropdown menu with 'M_ENTRADA_ARCH@unipam' selected.
- Texto:** A large text area with the placeholder text: 'Curso de capacitación Redes Sociales y Universidad: comunicar, enseñar y reflexionar en la web'.
- Vencimiento:** A date picker field.
- Plazo:** A text input field.
- Palabras clave:** A text input field with a 'BUSCAR EN "PALABRAS"' button.
- Crear documento:** A button to submit the form.
- Footer:** 'Eusebio: eusebio@unipam - Marcía Cortes | Área: DPTO_DESPACHO@unipam - DPTO.D Académica'.

Fuente: Elaboración propia (2017)

Los datos a ingresar son los siguientes:

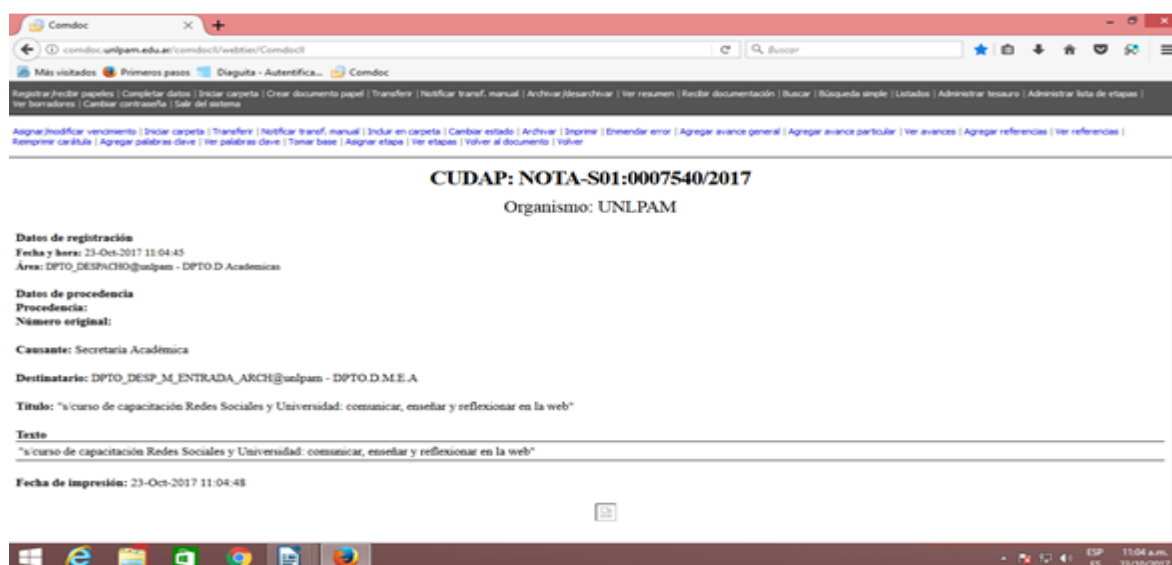
- a) El combo desplegable permitirá seleccionar el tipo de documentos que se desea dar de alta (en el caso del ejemplo de la imagen, una “Nota”). Habrán secciones, como la Despacho de la Mesa de Entradas y Salidas, que tendrán otras opciones aparte de esta.
- b) Título del documento (campo obligatorio): aquí se representa el cuerpo del documento, que debe ser claro y conciso.
- c) Causante: es quien dio origen la carpeta.
- d) Destinatario (obligatorio): refiere al área a la cual está dirigido el documento.
- e) Texto (obligatorio): en este campo se podrá ingresar una explicación de la carpeta, es decir una ampliación del título.
- f) Vencimiento o plazo: son campos optativos. El *vencimiento* es una fecha que se puede fijar como límite para que la carpeta sea terminada (una

fecha en la cual la carpeta deba llegar a su fin). El *plazo* actúa de manera similar a vencimiento, pero en lugar de una fecha determinada se efectúa en cantidad de días.

g) Palabra Clave: en este espacio pueden incluirse una o varias palabras del Tesoro (diccionario de palabras claves), que permitirán identificar a la carpeta y luego facilitar la búsqueda.

Con esto terminamos de crear el documento papel. Luego procedemos a dar clic en “Crear Documento”, con lo que se visualizará la siguiente figura.

Cuadro 8. CUDAP



Fuente: Elaboración propia (2017)

Como se puede apreciar, en la pantalla nos encontramos con su número de “CUDAP” (Clave Única de la documentación en la Administración Pública), conformado por el tipo de documento, remitente, número (de siete dígitos) y año en que se originó el documento. Luego, Imprimiremos la hoja en papel como se visualiza en la pantalla siguiente y transferimos por el sistema ComDoc a Mesa de Entradas y Salidas de la Secretaría Legal y Técnica de Rectorado para que así figure como depositaria de la documentación.

➤ ¿Cómo Transferir Documentos y/o Carpetas?

Para Transferir Documentación, se debe seleccionar la opción “Transferir” del Menú de 1º Nivel, o ya teniendo un documento/carpeta seleccionado para transferir, se puede seleccionar la opción “Transferir” del Menú de 2º Nivel. Existen dos tipos de transferencias de documentación: a) Transferencias de Documentación a un área. b) Transferencias de Documentación a un usuario perteneciente al área del emisor del remito.

Cuando transferimos el documento para el armado de carátula de una documentación, ya sea expediente, media carátula, Viáticos, Orden de Provisión, la encargada de éste procedimiento son las Mesas de Entradas y quedan cómo depositaros de dicha documentación.

➤ ¿Qué significa ser depositario?

Por depositario se entiende al área o usuario que posee físicamente la documentación. Para saber cuál es la documentación de la cual se es depositario se deberá seleccionar la opción “ver resumen” del Menú del Primer Nivel. Ser responsable o destinatario de una documentación significa que estará dirigida a determinado usuario o que dicho usuario será responsable de la misma, aunque no la posea físicamente.

En caso de no ser depositario de un documento que se intenta transferir, tal operación no podrá concretarse. El sistema nos mostrará un cartel que remarque dicho error y nos pedirá que actualicemos previamente el depositario de la documentación.

Si el documento recepcionista sea para las facultades de Veterinarias, Ingeniería y Biblioteca General Pico, la Mesa de Entradas y Salidas de Rectorado, podrá aceptar la documentación y transferirá el documento; para que la operación se complete, se deberá imprimir el Remito en papel, y que de esta manera recepción de la información física quede registrada en un documento (que se firmará como “recibido”).

Cuando regresa el expediente físicamente a Mesa de Entradas y Salidas con normalidad se lo ingresa por sistema. Dado que en General Pico (en este caso Biblioteca) no tiene aún el sistema ComDoc implementado, Mesa de Entradas y Salidas no tiene su aceptación habitual por el sistema sino que se recurre a una opción en que esa información recibida se tilda como que “no llegó” a Biblioteca, para dar entrada a dicho expediente por sistema (porque paralelamente va el remito papel para su seguridad). Así queda depositaria nuevamente Mesa de Entradas y Salidas y en este momento, puede transferir el documento a la oficina indicada.

➤ ¿Qué significa ser Responsable de un documento?

Se considera Responsable al área de competencia inicial para resolver un trámite dentro del ámbito de la Administración Pública Nacional, que permanece invariable. Al iniciar un trámite, se debe indicar el código del

Responsable Local a los efectos de asignar inicialmente un responsable a la resolución del mismo.

➤ ¿Cómo recibir documentación?

Al iniciar sistema se ingresa a la siguiente pantalla de Documentos y carpetas recibidos.

Cuadro 9. Documentos y Carpetas Recibidos

The screenshot shows a web browser window with the URL `comdoc.unlpam.edu.ar/comdoc/webtier/Comdoccli`. The page title is "Documentos y carpetas recibidos". There are radio buttons for "Todos" (selected), "Papel", and "Electrónicos". A search bar and "Actualizar consulta" button are present. Below the navigation is a table with columns: C U D A P, Org. de alta Título, Área emisora, and Fecha. The table lists 10 entries with details on document numbers, issuing organizations, titles, and dates.

C U D A P	Org. de alta Título	Área emisora	Fecha
A	EXP-S01:0004377/2015	UNLPAM Elevar al Ministerio de Educación la modificación del Plan de Estudios de Tecnicatura en Producción Vegetal Intensiva	06Oct2017
A	EXP_EXACATAS-S01:000445/2017	EXACTAS_UNLPAM.M.E.F.EyN llamado a selección de un cargo de Prof. adjunto simple en Matemática II	05Oct2017
A	EXP_HUMANAS-S01:0001017/2017	UNLPAM_HUMANAS.M.E.F.H S/ Solicitud de licencia sin goce de haberes de la Profesora Maria Alejandra REGUNAGA en las cátedras Gramática II y Lengua Española por ejercicio transitorio de otros cargos	05Oct2017
A	EXP-S01:0001980/2017	UNLPAM DPTO D.M.E.A s llamado selección aspirantes	05Oct2017
A	EXP-S01:0001978/2017	UNLPAM F.V s selección aspirantes	05Oct2017
A	EXP_EXACATAS-S01:000634/2017	EXACTAS_UNLPAM.M.E.F.EyN licencia sin goce de haberes	05Oct2017
A	EXP_HUMANAS-S01:0000999/2017	UNLPAM_HUMANAS.M.E.F.H Propuesta de designación Ayudantes de 1° simple en el Programa "AMBIENTACION A LA VIDA UNIVERSITARIA"	05Oct2017
A	CUERPO-S01:0000173/2017	UNLPAM_ECO_JURIDICO S/ llamado selección de antecedentes para cubrir un cargo de Prof. Titular Int. Simple en "Administración de la Producción". Licenciatura.	04Oct2017

Fuente: Elaboración propia (2017)

Para saber cuál es la Documentación que se encuentra en mi Área, se deberá seleccionar la opción "Recibir Documentación".

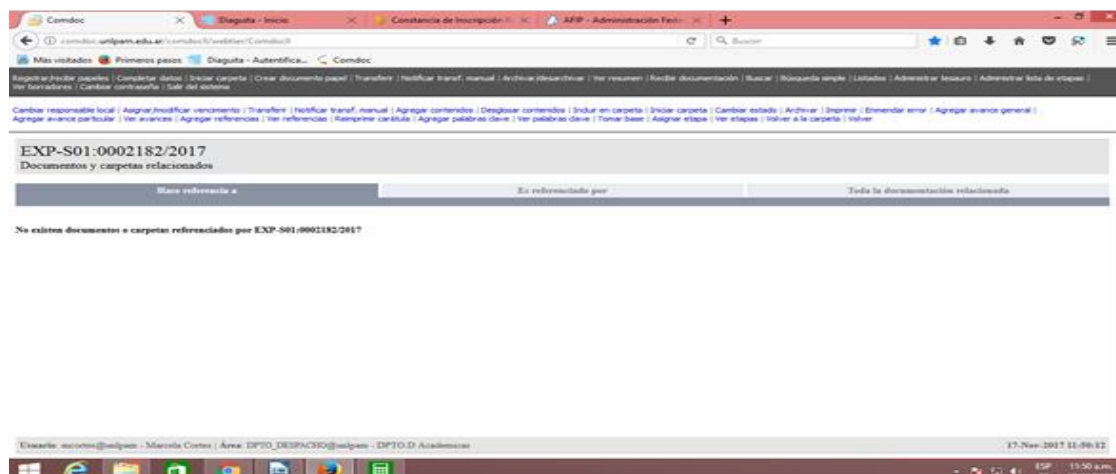
En esta pantalla se puede ver el listado de toda la documentación recibida en los últimos 5 días hábiles. Es posible filtrar el listado por documentos en papel o sólo electrónico.

➤ En la opción Ver Referencias.

Esta opción permite consultar los documentos o carpetas que están relacionados entre sí: aquellos que contienen una referencia con el documento o carpeta sobre el cual se está posicionado.

Se accederá a una pantalla como la que se muestra a continuación:

Cuadro 10. Referencias



Fuente: Elaboración propia (2017)

La pantalla contiene las siguientes solapas:

- **HACE REFERENCIA A:** al hacer clic aquí se accederá al listado de documentos o carpetas a los cuales el documento/carpeta activo hace referencia.
- **ES REFERENCIADO POR:** dará acceso al listado de documentos o carpetas que hayan sido agregados como referencia al documento/carpeta activo.
- **TODA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA:** permitirá ver el listado de todos los documentos o carpetas relacionados con el documento/carpeta activo en pantalla.

Cuando el documento/expediente está siendo trabajado podemos ver en el historial del mismo todas las áreas que lo tuvieron como depositario.

Cuando concluyamos con el trámite de un documento/expediente se puede visualizar que su estado habrá cambiado de “Pendiente” a “Terminado”. Cada uno de estos estados (“Pendiente” y “Terminado”) determina el área responsable de éste pasaje.

En el Sistema ComDoc cada documentación tendrá su numeración única, correlativa y automática. Sin embargo, cuando se hizo la adaptación por parte del departamento de Informática en esta Universidad se omitió esta condición; por esa misma razón, cuando se busca un expediente en el sistema pueden aparecer distintos documentos/expedientes con idéntica numeración dado que cada facultad emite dicha documentación con una numeración sucesiva del modo idéntico a que lo hace otra facultad. Es decir, no hay correlatividad en la numeración de documentos ÚNICOS.

8. Otras experiencias nacionales

Este proyecto tiene como propuesta que todo el ámbito de la Universidad Nacional de la Pampa tenga las mismas prioridades con respecto a las Tics.

En la Argentina, por Decreto 378/2005 mediante el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, se ha impulsado el uso de las Tics en las Universidades, con lo que se brinda mejor información, se mejoran los servicios y se agilizan los trámites.

8.1 Experiencia en la Universidad Nacional de Córdoba

La experiencia desarrollada en la Universidad Nacional de Córdoba es importante porque se trata de una institución con múltiples Mesas de Entradas y Salidas. Cuentan con una para Rectoría de la Facultad de Ciencias Médicas, y una para cada dependencia: Licenciatura en Enfermería Enfermero/a (título intermedio), Licenciatura en Fonoaudiología Fonoaudiólogo (título intermedio), Licenciatura en Kinesiología y Fisioterapia, Licenciatura en Nutrición, Licenciatura en Producción de Bioimágenes, Medicina, Tecnicatura en Laboratorio Clínico e Histopatología.

En intercambios virtuales con el encargado de la Mesa de Entradas y Salidas de Rectorado Javier Díaz he podido acceder a la siguiente información: el sistema ComDoc fue recibido como donación del Ministerio de Economía a mediados del año 2008; se implementó por Resolución Rectoral N°1326/08 como sistema de Mesa de Entradas y Salidas, el sistema SIU ComDoc II, Sistema Electrónico de Registración Documental (ComDoc) en el ámbito de esta Casa de Altos Estudios. Capacitaron a personal del Área Central y a grupos de usuarios de las unidades académicas a los fines de su implementación; en una primera etapa solo funcionaba para documentos papel. Este sistema administrado vía Web permite (a partir del registro con Numeración automática y única por tipo de documento) el seguimiento electrónico, brindando detalles importantes de la administración de los documentos de la universidad (como expedientes, notas, resoluciones, memorandos, legajos o actuaciones). Con la Resolución Rectoral N° 2835/2008 se aprueba el Régimen Universitario de Procedimientos Administrativos y de

Control de Mesas de Entradas y Salidas de la Universidad Nacional de Córdoba.

En marzo del año 2010 se trabajó con la migración de los datos al ComDoc III. Esta versión permitió incluir los documentos electrónicos, que quedaron así registrados en el sistema.

En el año 2012 se incorporó toda la documentación electrónica, que en la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) es de uso obligatorio para todo el personal (aunque, según comenta Javier Díaz, en la práctica todavía es resistido en algunas áreas).

El sistema está reglamentado por una Ordenanza N° 9/10 de H.C.S (Honorable Consejo Superior) regido por la Ley de Procedimientos Administrativos. Fue adaptado al uso específico de esta universidad, aunque no necesitó de grandes cambios en lo operativo; por el contrario, sólo se necesitaron arreglos en las especificaciones de los tipos de documentos de uso habitual en la institución.

8.2 Experiencia en la Universidad Nacional de Cuyo

La UNCuyo ha implementado el sistema ComDoc en todas sus dependencias. La mayoría de los agentes directamente involucrados tienen acceso a través de un usuario y una contraseña proporcionado por los responsables de la gestión del área de Informática y Redes dependiente del CICUNC (Centro de Información y Comunicación de la UNCuyo) en el Rectorado.

Se realizan reuniones periódicas para actualizar el sistema. Se implementa actualmente su tercera versión.

Permite celeridad en los procesos, transparencia de la gestión y en estos momentos está en etapa de formulación el expediente electrónico.

9. Resultados esperados

El proyecto reúne características, condiciones técnicas y administrativas, que aseguran el cumplimiento de sus metas y objetivos.

La implementación del sistema ComDoc en las facultades de Ciencias Veterinarias, Facultad de Ingeniería y Biblioteca de General Pico facilitaría el manejo de documentación y aseguraría un mejor aprovechamiento del tiempo de trabajo para las áreas administrativas y permitiría ahorrar papel.

Prácticamente la totalidad del personal administrativo se beneficiaría porque su trabajo sería más rápido y eficiente.

La implementación del sistema y las capacitaciones necesarias para su uso pueden realizarse con un costo de inversión mínimo. Se utilizarán los recursos técnicos y materiales (software, computadoras, etc.) ya disponibles en las facultades. Además, el personal técnico puede realizar las capacitaciones y el control del sistema como parte de sus tareas y dentro de los horarios de trabajo.

Por último, las actividades y tareas planteadas para el desarrollo del proyecto permitirán concretar los objetivos específicos en el tiempo programado; no obstante, se deja margen para prolongarlo en el caso de que surjan imprevistos.

Respecto del presupuesto: los recursos tecnológicos, materiales y humanos que se utilizarán para la realización del proyecto ya están disponibles en la UNLPam.

Las distintas actividades para la realización del proyecto se realizarán en forma paulatina, siguiendo el orden del siguiente cronograma (que estima una duración total de seis meses).

10. Actividades y Cronograma

Fecha de inicio: Junio/2018

Fecha de finalización: Noviembre/2018

Duración total: 6 meses

Actividades	Tareas que involucra	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	RESPONSABLES
--------------------	----------------------	-------	-------	--------	-----------	---------	-----------	--------------

Recopilación y Análisis de datos	Elaborar encuesta en Rectorado y facultades						Docente / Nodocente encargados del proyecto
	Realización						
	Analizar y Procesar						
	Elaborar el informe						
Elevar informe a quién corresponda	Dirigir el informe para su aprobación						Docente / Nodocente a cargo del proyecto
	Esperar el plazo aprobación						
Ejecución de las capacitaciones	Presentar un cronograma						Técnico informático Disponble
	Capacitar						
Seguimiento de implementa-	Realizar verificaciones .						Técnico y personal

ción	Capacitar a los técnicos continua y permanentemente							administrativo
-------------	---	--	--	--	--	--	--	----------------

11. Actividades Específicas

1) a) Elaborar y realizar encuestas al personal administrativo que ya cuente con manejo del sistema ComDoc.

b) Analizar datos y preparar un informe sobre las fortalezas del sistema.

c) Presentar el informe de fortalezas ante Rectorado, para de esta manera acelerar el proceso de implementación del ComDoc en las facultades, y para que se autorice la capacitación del personal administrativo.

d) Desarrollar un plan de trabajo con los técnicos informáticos responsables de realizar la capacitación.

e) Preparar e imprimir una cartilla informativa (específicamente destinada al personal administrativo), que refiera sobre los beneficios del Sistema de Comunicaciones Documentales, y sobre las Facultades que obtendrían los usuarios, para así motivar el uso del sistema.

2)a) Asignar un tiempo específico dentro del horario de trabajo para desarrollar la capacitación del personal de Mesas de Entradas de cada Facultad que aún no haya implementado el sistema.

b) Organizar charlas con la presentación de la temática del sistema ComDoc.

c) Hacer uso de las distintas salas de informática de las facultades para capacitarse.

3) Continuar las capacitaciones del personal informático, y que de esta manera estén actualizados permanentemente y puedan funcionar como mediadores eficientes entre el sistema y el personal administrativo.

4)a) Evaluar y realizar el seguimiento de la implementación del sistema.

b) Realizar encuentros mensuales con el personal técnico capacitado para verificar la implementación y uso adecuado del sistema.

Por último, las actividades y tareas planteadas para el desarrollo del proyecto permitirán concretar los objetivos específicos en el tiempo programado; no obstante, se deja margen para prolongarlo en el caso de que surjan imprevistos.

12. Viabilidad

El proyecto reúne características y condiciones técnicas-administrativas que aseguran el cumplimiento de sus metas y objetivos. La implementación del sistema ComDoc en las Facultades de Ciencias Veterinarias e Ingeniería y Biblioteca de General Pico facilitaría el manejo de documentación y aseguraría un mejor aprovechamiento del tiempo de trabajo para las áreas administrativas. La implementación del sistema y las capacitaciones necesarias para su uso pueden realizarse con un costo de inversión mínimo: se utilizarán los recursos técnicos y materiales (software y computadoras) que ya se encuentran disponibles en las facultades. Además, el personal técnico que actualmente está a cargo del sistema ComDoc puede realizar las capacitaciones y el control del sistema como parte de sus tareas, dentro de los horarios de trabajo, con solo abonarle el viático correspondiente.

13. Conclusiones

El desarrollo y la implementación del Sistema Informático Universitario (SIU) han ido revolucionando el funcionamiento de la administración pública en las universidades de todo nuestro país. Ha generado un importante crecimiento, además de haber logrado agilizar las tareas de tipo administrativas. Con la nueva inserción de la Tecnología de la Información y Comunicación (Tics), que se encuentra en constante avance y perfeccionamiento, se ha modificado el día a día de nuestra realidad como administrativos no-docentes de una institución universitaria. Estos cambios no solamente han afectado a nosotros como trabajadores administrativos; también han producido mejoras en la cotidianidad de docentes, autoridades y estudiantes.

Entre todos estos avances en tecnología informática, y en el campo específico de articulación en base de datos, se ha creado el Sistema de Comunicaciones Documentales (ComDoc). Este programa perfecciona el funcionamiento de las áreas administrativas que manejan ingentes cantidades de documentación, al permitir la complementación tanto en la propia área como con otras diferentes de la misma organización; permite, por sobre todo, un manejo eficiente y limpio, ordenado en base a principios y a un sistema, con lo que se facilita el acceso a cualquier tipo de documento específico.

En nuestra Casa de Altos Estudios el sistema ComDoc comenzó a aplicarse a comienzos del año 2014, con resultados relativamente buenos: el personal administrativo que fue capacitado en su uso ha mostrado mayor eficacia, la movilidad de la documentación ha mejorado. Sin embargo, considero un problema que dicho sistema no se haya implementado en la totalidad de la organización: las Facultades de Ciencias Veterinarias y de Ingeniería de General Pico, como también su Biblioteca, aún no cuentan, tras 4 años de iniciado el proceso de implementación, con un uso adecuado de este sistema. Esto no sólo ocasiona un funcionamiento ineficiente del tiempo y del personal administrativo, que conlleva el extravío de documentaciones o el atraso en los tiempos de los mismos, sino que afecta el ejercicio de las tareas de la Universidad en su conjunto: si tenemos en cuenta que contar con el sistema implementado en cada una de las áreas de la institución permitiría un flujo correcto de la documentación y agilizaría todo tipo de actividades administrativas, se desprende que no contar con este programa en las sedes mencionadas ni tener un personal no-docente preparado para utilizarlo acarrea un mal funcionamiento general de la administración universitaria.

Tengamos en cuenta que el sistema SIU sigue en permanente capacitación para técnicos y personal administrativo (quienes, por otra parte, son también usuarios del sistema ComDoc), y que su implementación extensiva ha significado estas cinco mejoras a nuestra Universidad:

1) Informatización.

El desarrollo de nuestros sistemas informáticos apunta a contar con información de calidad para alcanzar un progreso que impacte en las gestiones.

2) Mejora en los procesos internos.

Fomentamos la creación de espacios de discusión para que se propongan mejoras en los procesos internos de las instituciones, necesarios para que nuestros sistemas sean aprovechados al máximo.

3) Reducción de costos y tiempos.

Los sistemas ayudan a que la labor diaria de nuestros usuarios en las instituciones sea más fácil, eficiente y rendidora.

4) Servicios para el ciudadano universitario con la incorporación constante de mejoras en los sistemas, logramos ampliar el abanico de servicios disponibles para la comunidad universitaria.

5) Convergencia Tecnológica.

Los sistemas SIU se adaptan a los nuevos dispositivos electrónicos y ello permite una mayor flexibilidad en tiempo y lugar para la realización de tareas.

La Universidad Nacional de la Pampa cuenta con el potencial humano y técnico requerido para implementar este sistema ComDoc al ámbito faltante de la universidad. Existe el personal humano capacitado para llevar a cabo las capacitaciones: los técnicos encargados de este sistema. Se poseen también las herramientas informáticas y el software para que las capacitaciones se puedan llevar a cabo: diversas salas de informática.

La implementación del sistema ComDoc a la totalidad de las áreas de la UNLPam significaría un avance importante en la agilización del funcionamiento administrativo de la organización en su conjunto; en la actualidad, que no funcione este sistema en cada una de las áreas, por el contrario, es un freno en la adaptación de la institución a los tiempos que corren, en donde el flujo de información y la dinámica administrativa son cada vez más necesarios.

14. Bibliografía

- ANDER EGG, E. Y AGUILAR, M. J (2013), Como elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales. 14ª edición. Lumen. Argentina
- ASTORGA, Sergio y USSEI, Martín, Material de la Cátedra Gestión Universitaria, basado en LOPEZ SEGRERA, F. (2016) “Tendencias de la Educación Superior” (Comp.)
- CIFUENTES, Rosa María (2014) Problematizar la práctica educativa: valorar, en Formulación de Proyectos pedagógicos para mejorar la enseñanza universitaria. Colección Universidad-Noveduc. Argentina. (pp.47-53, 55-76).
- Decreto N° 378/2005 - “Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico”-Boletín Oficial de la Nación, Buenos Aires, Argentina. 27 de abril de 2005.
- Decreto N° 561\2016-“Sistema de Gestión Documental Electrónica”-Boletín Oficial de la Nación, Buenos Aires, Argentina.6 de abril de 2016.
- DIVÁN, M J. (2007). Introducción a la tecnología de la Información para profesionales de ciencias económicas. – 1ª edición.- La Pampa – Argentina - Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas (Universidad Nacional de La Pampa)
- DUDERSTADT, James (2010) Una universidad para el siglo XXI (Tomo 2). Colección de Educación Superior, Universidad de Palermo. (Capítulo 10) “La tecnología”, (pp. 324-349)
- ECO, U. (2001). *Cómo se hace una tesis*. Madrid: ed. Gedisa. (p.p. 69-133)
- Encuesta Online “Aplicación Programa COMDOC” (2014).
- Guía para la Gestión de Proyectos Culturales (2009) Consejo Nacional de la Cultura y las Artes - Oficina de Infraestructura y Gestión Cultural. Gabinete Ministra, Valparaíso , Chile. (pp16-37).
- IGLESIAS y VÁZQUEZ, N (2013) La propuesta de intervención, en Iglesias, G. y Resala, G. Elaboración de Tesis, Tesinas y Trabajos Finales. Colección Universidad/1.Noveduc. Buenos Aires. (pp. 89-107).

- LAUDON, K.C. y LAUDON, J.P. (2006). Sistemas de información gerencial. Organización y tecnología de la empresa conectada en red – 6ta edición. – PEARSON EDUCACIÓN. México.
- LAUDON, K.C. y LAUDON, J.P. (2012). Sistemas de información gerencial. – 12ª ed -PEARSON EDUCACIÓN. México.
- Ley N°19.549-Ley de Procedimiento Administrativo-Boletín Oficial de la Nación Buenos Aires, Argentina, 3 de Abril de 2016.
- LÓPEZ SEGRERA (2009) Educación Superior y Producción del Conocimiento en el marco de la Globalización. “Tendencias actuales de la sociedad del conocimiento”.
- Plan Estratégico PDI 2011-2015 UNLPam (pp. 279)
- Plan Estratégico y Plan de Desarrollo Institucional (2016-2020) de La Universidad Nacional de La Pampa. (p.p.57)
- SAUTU, Ruth (2005) –Todo es Teoría: objetivos y métodos de investigación. - la ed. - Buenos Aires: Lumiere.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Sistema de Comunicaciones Departamentales (2009). Manual del Usuario ComDoc III. <http://comdoc.unlpam.edu.ar/comdocII/webtier/ComdocII>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (2009). México- Guía para la elaboración de proyecto.
- Universidad Nacional de Cuyo (2005). Formulación de Proyectos culturales. Mendoza (pp. 1-20).
- Universidad Nacional de La Pampa - Rectorado – Resolución N°472/13 – Santa Rosa, 16 de Diciembre 2013. Considerando y Artículo N° 1 y 2.

Sitios Web

- Infoleg LEY 19.549 ESTADO - ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL-DERECHO PROCESAL - LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. Sancionada en Buenos Aires, el 3 de abril de 1972. http://www.infoleg.gob.ar/?page_id=112 Consultada en Abril de 2016 y Octubre de 2017.
- Evgab (perfil). 2005. “Los sistemas de información y su importancia para las organizaciones y empresas”. Página web recuperado de

<http://www.monografias.com/usuario/perfiles/evegab/monografias> consultada el día 15 de setiembre 2016.

- Página web recuperado de <http://www.siu.edu.ar> y consultada el 10 de noviembre de 2017.
- Página web recuperado de <https://www.siu.edu.ar/comdoc/> y consultada el día 20 de febrero de 2018.
- Página web recuperado de <https://www.siu.edu.ar/documentos-de-interes/> Folleto Institucional -Información creada el 2017-12-05- Consultada en diciembre de 2017.
- Página web recuperado de <http://www.siu.edu.ar/que-hacemos/> y consultada el día 10 de noviembre de 2017.
- Página web recuperado de <http://www.siu.edu.ar/quienes-somos/> y consultada el 9 de diciembre de 2017.
- Universidad de Sevilla (2005). Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos. Tomo 3: Bases de Datos. Página web recuperado de www.lsi.us.es/docencia/get.php?id=4525
- Entrevista a Javier Díaz, Universidad Nacional de Córdoba. Extraído de: javierdiazfrias@yahoo.es . Noviembre 2017.