



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Trabajo de Suficiencia Profesional

Desarrollo de una Plataforma de trámites virtuales en la Universidad Norbert Wiener
periodos 2020-2021

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Presentado por:

Autora: Rebaza Injante, Laura


Código Orcid: 0000-0002-8165-1563

Asesora: Dra. Sagastegui Cruz, Julia Otilia

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Lima – Perú

2023

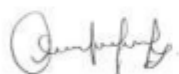
	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Laura Rebaza Injante egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico

"Desarrollo de una Plataforma de trámites virtuales en la Universidad Norbert Wiener periodos 2020-2021." Asesorado por el docente: Dra. Sagastegui Cruz, Julia Otilia DNI 17925333 ORCID 0000-0002-8274-7479.. tiene un índice de similitud de 7 (SIETE) % con código a 2018100584 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



Firma
 Sagastegui Cruz, Julia Otilia
 DNI: 17925333

Dedicatoria:

El presente trabajo del curso de suficiencia profesional, se lo dedico a mi madre que con mucho esfuerzo y amor supo darme educación, valores y la fortaleza para poder hacer frente a las adversidades y continuar cumpliendo mis objetivos profesionales. Y a mi pareja que me brindó el soporte emocional y mucho amor para poder terminar este proyecto.

Resumen.....	vi
(Abstract).....	vii
Introducción.....	viii
Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia.....	1
1.1 Reseña de la Empresa.....	1
1.2 Ubicación y actividad de la empresa.....	1
1.3 Misión, visión y valores de la empresa.....	3
1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno.....	4
1.5 Problemática y objetivos trazados.....	9
Capítulo II: Fundamento del Tema elegido.....	12
2.1 Bases Teóricas.....	12
2.3 Antecedentes.....	13
2.4 Marco conceptual.....	16
2.5 Alternativas Metodológicas de solución.....	17
2.6 Justificación de la metodología escogida.....	18
Capítulo III. Aporte y desarrollo de la experiencia.....	19
3.1 Diagnóstico de la situación problemática.....	19
3.2 Desarrollo de la experiencia.....	20
3.3 Modelo de la propuesta o solución.....	23
3.4 Resultados.....	24
4. Conclusiones.....	32
5. Recomendaciones.....	32
6. Referencias Bibliográficas.....	33

Índice general de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica de la empresa.....	2
Figura 2. Datos generales de la empresa.....	4
Figura 3. Organigrama Vicerrectorado Académico de la UNW.....	5
Figura 4. Diagnóstico de la problemática.....	20
Figura 6. Listado de responsables capacitación SOFYDOC.....	29
Figura. 7 Cronograma de difusión de la plataforma de trámites virtuales	31

Índice general de tablas

Tabla 1. <i>Tabla de ubicación de locales.....</i>	3
Tabla 2. <i>Propuesta técnica empresas tecnológicas.....</i>	18
Tabla 3. <i>Cantidad de trámites por área primera etapa SOFYDOC.....</i>	25
Tabla 4. <i>Cantidad de trámites en SOFYDOC-Registros Académicos.....</i>	25
Tabla 5. <i>Cantidad de trámites en SOFYDOC-Créditos y Cobranzas.....</i>	26
Tabla 6. <i>Cantidad de trámites en SOFYDOC-Centro de Idiomas.....</i>	27
Tabla 7. <i>Cantidad de trámites en SOFYDOC-DBU.....</i>	27
Tabla 8. <i>Procedimiento y reglas de negocio.....</i>	28
Tabla. 9 <i>Plan interno de trabajo plataforma de trámites virtuales.....</i>	30

Resumen

El presente informe de Suficiencia Profesional tiene como título el Desarrollo de una Plataforma de Trámites Virtuales en la Universidad Norbert Wiener periodos 2020-2021, uno de los motivos que me motivó para desarrollar este trabajo es la satisfacción y orgullo que se siente al poder concluir satisfactoriamente con un proyecto que beneficie no solo a los estudiantes, sino a egresados, personal administrativo que forma parte de la comunidad universitaria.

Asimismo, hay que afirmar que este fue un proyecto que obligó a la Universidad a iniciar, debido a la coyuntura del Covid-19, y fue un reto de la Universidad iniciarlo de una manera rápida con el equipo que lideraba la Dirección Central de Gestión Administrativa y el equipo miembro del desarrollo de TI. El esfuerzo continuo que hubo determinó un proyecto eficiente que motivó también a las demás áreas a ponerse la camiseta y brindar el soporte necesario para el levantamiento de información de cada uno de los trámites que era responsable, luego de varios meses de poder consolidar la información, dio pase a la integración a la plataforma con el WienerNet del alumno, todo lo que vendría luego fue el seguimiento de que las cosas se hayan hecho bien y de hacer el seguimiento para la corrección. Por último, este proyecto fue el inicio de varios proyectos que vinieron después y que han traído varias satisfacciones y acreditaciones a la universidad porque su enfoque es la mejora continua y su compromiso en la calidad educativa.

(Abstract)

The title of this Professional Sufficiency report is the Development of a Virtual Procedures Platform at the Norbert Wiener University for the 2020-2021 periods. One of the reasons that motivated me to develop this work is the satisfaction and pride felt in being able to complete it satisfactorily. with a project that benefits not only students, but graduates, administrative staff who are part of the university community.

Likewise, it must be stated that this was a project that forced the University to start, due to the Covid-19 situation, and it was a challenge for the University to start it quickly with the team led by the Central Directorate of Administrative Management and the IT development member team. The continuous effort that was made determined an efficient project that also motivated the other areas to put on the shirt and provide the necessary support for the collection of information for each of the procedures for which they were responsible, after several months of being able to consolidate the information, gave way to the integration of the platform with the student's WienerNet, all that would come later was monitoring that things had been done well and following up for correction. Finally, this project was the beginning of several projects that came later and that have brought various satisfactions and accreditations to the university because its focus is continuous improvement and its commitment to educational quality.

Introducción

El presente informe de Suficiencia Profesional ha sido elaborado en base a mi experiencia laboral y se ha escogido un proyecto que se desarrolló en los periodos 2020-2021 llamándose: Desarrollo de una plataforma de trámites virtuales en Universidad Norbert Wiener, para ello se identificó la problemática y se planteó los siguientes objetivos: (i) Describir el flujo del proceso de planificación para la implementación de los trámites priorizados en la plataforma de trámites virtuales, (ii) describir el proceso de capacitación y pruebas del funcionamiento de la plataforma de trámites virtuales, y describir el proceso de pase a producción y comunicación para el despliegue y difusión a la comunidad universitaria sobre la plataforma. El desarrollo de este proceso brinda las respuestas a estos objetivos del informe.

En el capítulo I se considera la reseña histórica, ubicación y actividad de la empresa, la visión, misión y sus valores institucionales como la descripción del puesto, las áreas del organigrama y sobre todo la problemática con el planteamiento de los problemas y objetivos específicos. En el capítulo II se describe las bases teóricas, la base metodológica, las alternativas metodológicas de solución y su justificación. En el capítulo III se describe el aporte y desarrollo de la experiencia, así como el modelo de la propuesta con el desarrollo del flujograma en Bisagi, se describen los resultados a través de tablas y figuras, y por último en el capítulo IV se describe el trabajo con las conclusiones y recomendaciones al informe de Suficiencia Profesional.

Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia.

1.1 Reseña de la Empresa

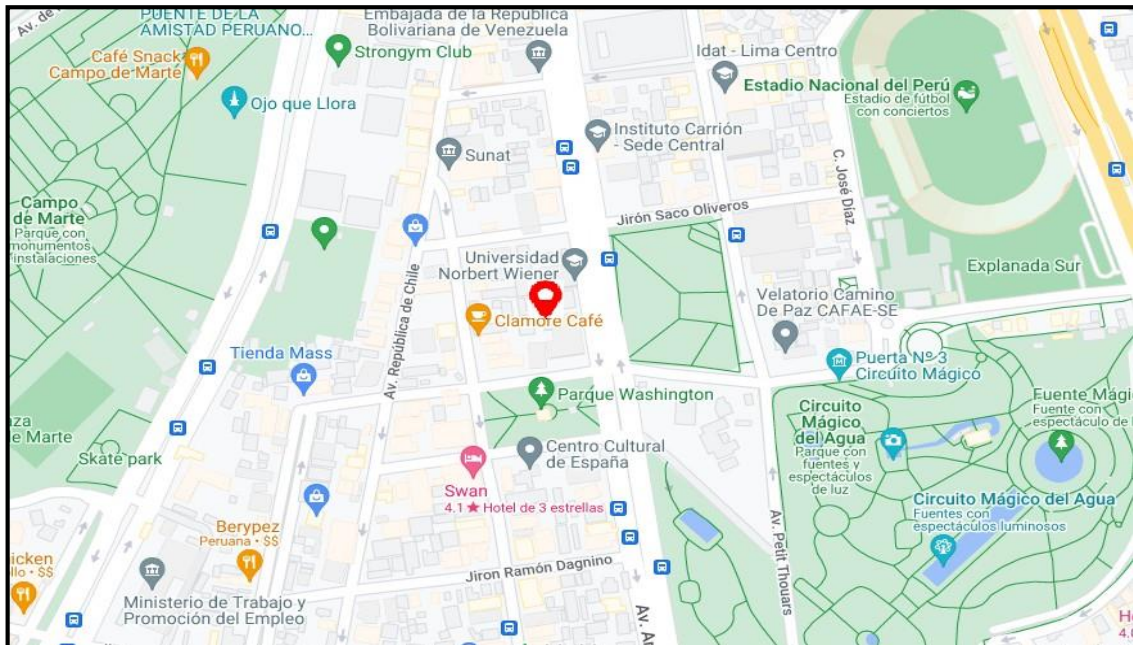
La empresa es una universidad privada licenciada por SUNEDU, ubicada en el distrito de Jesús María, el nombre comercial es Universidad Norbert Wiener y forma parte del Grupo educativo Wiener-Carrión, que tiene un poco más de 49 años de experiencia en el sector salud, la institución inició con sus actividades brindando sus servicios educativos a nivel profesional en diciembre de 1996 donde se le otorga la autorización de funcionamiento por CONAFU, un hito importante en la historia de la Wiener es que, por primera vez obtiene la certificación ISO 9001 en el año 2000, donde pone su interés y su compromiso con la calidad educativa, durante el 2015, se logra las acreditaciones de varias carreras de salud como Enfermería, Obstetricia, entre otros, y el año siguiente (2016) se oferta la carrera de Medicina Humana inicialmente con 170 alumnos. Otro hecho importante es que, se certifica la calidad en la norma ISO 9001: 2015, gracias a un arduo esfuerzo en el proceso de auditoría entre varias áreas académicas y administrativas participantes, posteriormente lo que marca un hecho histórico en la historia de la Universidad Norbert Wiener es la obtención del licenciamiento institucional otorgada por la SUNEDU en diciembre del 2019, la cual es reconocedora de la política institucional de la mejora continua y del compromiso para que se cumpla las condiciones básicas de calidad.

1.2 Ubicación y actividad de la empresa

La institución ha cumplido 27 años en el rubro de enseñanza superior, ofrece actualmente dieciséis carreras profesionales de pregrado, de las cuales 9 carreras son de ciencias de la salud, 5 carreras relacionadas a los negocios y competitividad, 2 carreras de ingenierías y la carrera de Derecho y Ciencia Política, entre los servicios que se ofrecen para posgrado se encuentran los programas de segunda especialidad que

abarca los campos de la Enfermería, Obstetricia, Odontología, Nutrición y Dietética, Terapia Física, Laboratorio Clínico; y Farmacia y Bioquímica, como también 6 programas de Maestría, entre diplomados, programas de especialización y pasantías, su local principal está situado en Jr. Larrabure y Unanue 110 Urb. Santa Beatriz, en la Figura 1 se puede ver su ubicación geográfica.

Figura 1. Ubicación geográfica de la empresa.



Nota: Extraído de Google Maps.

Siempre enfocado con la mejora continua y trabajando para un desarrollo sostenible tecnológico en la sociedad, concentrando sus objetivos en brindar una experiencia única y excepcional a sus estudiantes. Actualmente cuenta con 4 locales en funcionamiento, las cuales detallan en la siguiente Tabla:

Tabla 1. Tabla de ubicación de locales

N°	Nombre del local	Ubicación del local
1	Local 01	Jr. Larraburre y Unánue 110. Urb. Santa Beatriz.
2	Local 02	Av. Arequipa 440, Lima
3	Local 03	Jirón Saco Oliveros 150, Lima
4	Local 05	Av. Arenales 1555, Lince

Nota: Extraído de la página oficial de la UNW (<https://www.uwiener.edu.pe/>).

1.3 Misión, visión y valores de la empresa

Visión: Dentro de su visión es ser una Universidad que pone énfasis en el liderazgo, en la calidad educativa y servicio.

Misión: Transformar a las personas formándolas con profesiones a través de una Experiencia Educativa Excepcional que generan valor a nivel nacional e internacional.

Valores: Pone en práctica los valores institucionales, tales como la integridad, la libertad y calidad del servicio considerado como el ADN de la institución.

Pilares culturales: La Universidad Norbert Wiener se basa en sus pilares culturales para el éxito empresarial, estas son:

- Orientación a resultados
- Pasión por el servicio
- Excelencia operacional
- Enfoque en las personas
- Trabajo en equipo

Figura 2. *Datos generales de la empresa.*

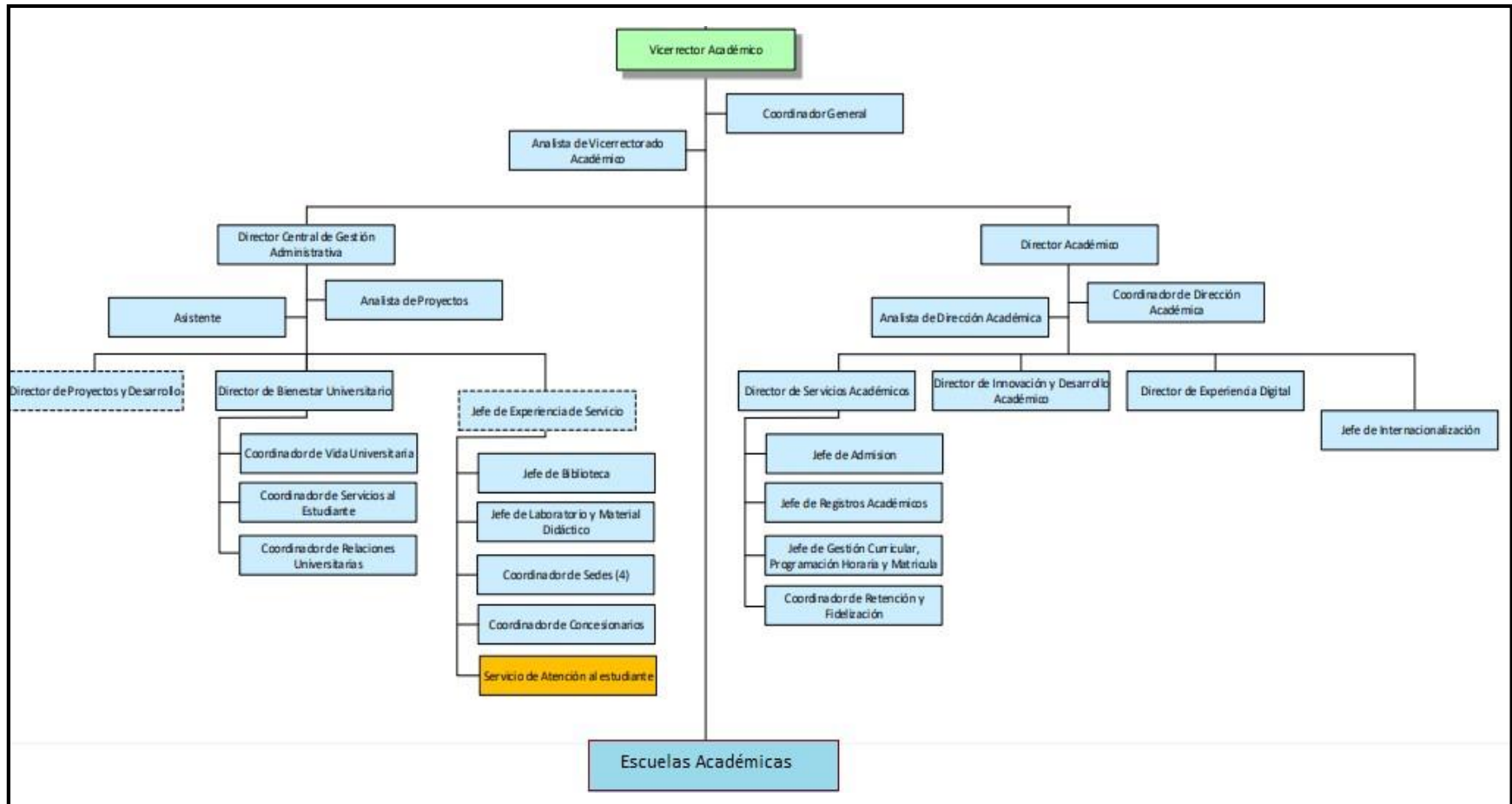
Razón Social	Universidad Privada Norbert Wiener S.A.
NOMBRE Comercial	Universidad Norbert Wiener
Numero de RUC:	20466246370
Fecha de inicio de actividades	01/04/2000
Domicilio Fiscal	Av. República de Chile N° 432 Urb. Santa Beatriz-Lima Jesús María
Estado del Contribuyente	Activo
Condición del Contribuyente	Habido

Nota: Extraído de la página oficial de SUNAT (<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/FrameCriterioBusquedaWeb.jsp>).

1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno

Según el organigrama institucional establecido durante el 2020-2021, se detalla en la siguiente figura:

Figura 3. Organigrama Vicerrectorado Académico de la UNW.



Nota: Extraído del Manual de organización y funciones Vicerrectorado Académico de UNW.

Vicerrectorado Académico: Responsable de realizar la planificación, organización, coordinación y gestión del control de las actividades académicas, políticas conforme a las leyes y reglamentos que forman parte de la Universidad. Aprobación de los nuevos currículos o planes de estudios remitidos por las escuelas académicas, elevarlas a rectorado para la emisión de resolución, cumplir con lo establecido de las normas ISO 9001, entre otros.

Dirección Central de Gestión Administrativa: Dirección responsable de la planificación e implementación de proyectos de inversiones, mejorar la experiencia estudiantil, como por ejemplo la transformación digital de los tramites académicos-administrativos que el estudiante requiere, además de la coordinación para la implementación de aulas híbridas y mejoramiento de la Infraestructura de los ambientes académicos.

Dirección de Bienestar Universitario: Dirección responsable de la promoción del bienestar físico, psicológico y moral de la comunidad universitaria con el soporte de distintos programas y servicios que aporten y contribuyan en el desarrollo profesional.

Jefe de Experiencia del servicio: La jefatura de experiencia del servicio se encarga de la administración y control de áreas de atención al alumno como Biblioteca, donde brinda los servicios de catálogo en línea, préstamos de sala y a domicilio, la Jefatura de laboratorio y material didáctico, quien se encarga del abastecimiento de los materiales e insumos que se necesitan para realizar las prácticas en los laboratorios, así como el control de inventarios, Coordinador de Sedes quienes son los responsables de velar por el control, cuidado y uso de los ambientes de las aulas, oficinas administrativas, académicas desde la hora de inicio de labores hasta el cierre final del horario de trabajo, y la Jefatura de Servicio de atención al estudiante, quien se encarga de la atención y orientación oportuna bajo un modelo de atención omnicanal a través de los distintos canales que maneja de la Universidad como la central telefónica, WhatsApp, Buzón de

orientación y atención al estudiante a través de WienerNet, oficinas administrativas, entre otros.

Dirección Académica: Dirección que propone las nuevas políticas, reglamentos y/nomas de funcionamiento propias de la dirección, aprobación de los planes de trabajo de sus áreas a cargo, plan operativo y el plan de inversiones según los lineamientos establecidos, planificación y gestión de las actividades académicas, proponer el calendario académico según los lineamientos aprobados por el Vicerrectorado Académico.

Director de Innovación y Desarrollo: Dirección responsable de la coordinación, apoyo a las facultades, escuelas académicas, programas, directores y otros similares para la preparación y elaboración de los programas, de desarrollo, así como su evaluación y capacitación docente. Promotor de la participación activa, responsable, autónoma y comprometida de los docentes en sus instancias técnico-pedagógicas que favorezcan el aprendizaje en coordinación con los decanatos y las direcciones de escuela.

Director de Experiencia Digital: Dirección responsable de definir y establecer los nuevos procedimientos de tecnología de aprendizaje alineados al modelo educativo vigente de la institución, así como el de identificar durante los distintos procesos de negocios las oportunidades con la finalidad de optimizar nuevas tecnologías. También propone a la Dirección Académica las políticas y estrategias de desarrollo del área y el control de su implementación, entre otras funciones.

Director de Servicios Universitarios: Dirección responsable de consolidar la instrumentación y acciones administrativo/académico que brinden el soporte a la promoción y optimización de los trámites académicos y administrativos tanto de los docentes y estudiantes durante su pasantía en la Universidad, proponer a la Dirección Académica las políticas, reglamentos y/o normas de funcionamiento para las áreas a

cargo de su dirección, sustentar el plan anual de trabajo, plan operativo anual y el plan de inversiones de las áreas a cargo y elevarlas a la Dirección Académica para la revisión y aprobación conforme a los lineamientos establecidos, planificación, organización, supervisión de las atenciones, así como de la emisión de los documentos académicos solicitados por los estudiantes y las autoridades académicas, así como el resguardo de los archivos físicos y digitales del registro central, proporcionar a las Unidades Académicas y partes interesadas el directorio de egresados de la Universidad con la información pertinente, supervisar y controlar el procesamiento y generación de la información estadística académicas para las unidades académicas de acuerdo a los lineamientos establecidos, entre otros dentro de su competencia como Dirección.

Jefatura de Internacionalización: El área de Internacionalización es responsable de planificar, organizar y dirigir el proceso de convenios de cooperación internacional, como también de la movilidad académica de la Universidad. También una de sus funciones es proponer a Vicerrectorado Académico el diseño de documentos de soporte para la gestión y optimización de los convenios internacionales, como también el de establecer, renovar los convenios, gestionar la generación de nuevos programas de intercambio de estudiantes, docentes e investigadores de doble vía, creación de un entorno favorable que enriquezca la experiencia académica, profesional y personal de los participantes extranjeros.

Jefatura de Registros Académicos: La jefatura de Registros Académicos, quien era liderada por la Dirección de Servicios Académicos, como función principal es brindar la asistencia fija a todos los estudiantes, egresados y público en general en cuanto a las consultas sobre los trámites académicos, documentarios, entre otras consultas, responsable en liderar la planificación, coordinación con distintas áreas y realizar actividades de recopilación, registros, emisión de los trámites documentarios como

certificado de estudios, certificación progresiva, constancias, planes de estudios, historiales, información académica como las actas de notas, así como el resguardo y archivamiento en físico, también es responsable de brindar el soporte administrativo durante el proceso de matrícula, no solo es un área tramitadora, sino también los estudiantes ante cualquier consulta o necesidad de orientación se acercaban y recibían la atención personalizada según corresponda, lidera el proceso del trámite del Carné Universitario, establece los procedimientos de sus procesos actualizados alineadas a la normativa vigente y modelo de gestión ISO 9001 CBC.

1.5 Problemática y objetivos trazados.

Como sabemos, todo lo que ocasionó y provocó el COVID 19, además de una fuerte crisis en todo el mundo, si nos enfocamos solo en la gestión del rubro educativo, más de 190 países fueron obligados a cerrar sus puertas en sus centros educativos, y solo a inicios de junio más de 1.200 millones de estudiantes considerando el total de niveles de enseñanza no estaba permitido la presencialidad, y más de 150 millones eran estudiantes de radicados en América Latina. (CEPAL-UNESCO, 2020).

Según Cuevas *et al.* (2021) comentan que, con la llegada de la pandemia debido a la COVID-19 provocó confinamiento, conllevado a muchos cambios radicales a nivel global en distintos contextos como económico, social, político y distintos rubros sobre todo en la educación, siendo imprescindible que las instituciones innoven sus modalidades de enseñanza-aprendizaje, que no habían sido consideradas anteriormente. Un ejemplo claro es el cierre de los centros educativos, el aumento del teletrabajo y junto con ello, la gestión digital bien organizada y responsabilidad previa que se requiere de un modo rápido.

Canaza (2020), en su estudio sobre la Educación superior y la relación en la cuarentena mundial, identificó lo difícil que fue adaptarse de manera rápida a los países

subdesarrollados ante una emergencia global, ante este escenario fortuito, donde todos los centros educativos cerraron sus locales quedando la enseñanza presencial inmovilizado, el que desempeñó la labor más importante fueron las TICs, quienes dieron su arduo esfuerzo y aporte para que la educación continúe en tiempo real mediante las plataformas digitales.

En el Perú, antes de la llegada de la pandemia, para los estudiantes universitarios era normal acercarse presencialmente a sus centros educativos a solicitar sus trámites académicos-administrativos, matrícula de cursos, para ser atendidos por un asesor o administrativo que lo orientase correctamente y cierre el trámite de manera presencial. Algunas instituciones educativas de nivel superior contemplaban la virtualidad dentro de sus atenciones o trámites, pero para otras lamentablemente aun no ofrecían trámites virtuales, sino todo lo contrario, sus prestaciones de servicios era 100% presencial. La crisis que trajo la pandemia, puso a prueba la competencia del sistema universitario, porque obligaba a garantizar la continuidad, sobre todo las necesidades de los estudiantes y así evitar la deserción a futuro, ante este contexto las universidades tenían que enfrentar un arduo trabajo en términos de tecnología, redes, conectividad, pedagogía no presencial, atención personalizada de los trámites académicos-administrativos desde plataformas digitales, entre otros aspectos imprescindibles.

Un dato relevante que menciona MINEDUC (2021) es:

“Solo el 27% de las universidades se encontraba autorizado para brindar programas semipresenciales (23 privadas y dos públicas)” (p. 36). Esto evidencia que existía un porcentaje del 73% de universidades, las cuales no estaban muy familiarizadas con la enseñanza semipresencial y con ello también sus atenciones virtuales.

Hasta ese entonces, la Universidad Norbert Wiener pertenecía al grupo de universidades que ofrecían sus programas, sobre todo las de pregrado brindaban sus

servicios educativos presencialmente, eso conllevaba a que los trámites académicos y administrativos también lo brindaban de manera presencial, es en este contexto donde nace la problemática, porque era necesidad urgente de la Universidad gestionar desde una buena planificación la implementación de una plataforma digital que pudiese abarcar la tramitación de los diversos trámites que requerían los estudiantes, ya que no podían acercarse a la institución. De acuerdo a lo explicado anteriormente con relación a la problemática, se plantean el problema general, problemas específicos, objetivo general y los objetivos específicos al presente trabajo de suficiencia profesional:

Problema General:

¿Cómo se desarrolló la plataforma de trámites virtuales en la Universidad Norbert Wiener 2020-2021?

Problemas específicos:

- ¿Cómo fue el flujo del proceso de planificación para la implementar los trámites priorizados en la plataforma de trámites virtuales en la Universidad Norbert Wiener 2020-2021?
- ¿Cuál fue el proceso de capacitación y pruebas del funcionamiento de la plataforma de trámites virtuales en la Universidad Norbert Wiener 2020-2021?
- ¿Cuál fue el proceso de pase a producción y comunicación para el despliegue y difusión a la Comunidad universitaria sobre la plataforma de trámites virtuales en la universidad Norbert Wiener 2020-2021?

Objetivo General:

Describir el proceso de desarrollo de la plataforma de trámites virtuales en la Universidad Norbert Wiener 2020-2021.

Objetivos Específicos:

- Describir el flujo del proceso planificación para la implementación de los trámites priorizados en la plataforma de trámites virtuales en la Universidad Norbert Wiener 2020-2021.
- Describir el proceso de capacitación y pruebas del funcionamiento de la plataforma de trámites virtuales en la Universidad Norbert Wiener 2020-2021.
- Describir el proceso de pase a producción y comunicación para el despliegue y difusión a la Comunidad universitaria sobre la plataforma de trámites virtuales en la universidad Norbert Wiener 2020-2021.

Capítulo II: Fundamento del Tema elegido.**2.1 Bases Teóricas**

La globalización ha conllevado a que las tecnologías digitales hayan crecido y avanzando exponencialmente, y que actualmente son prometedoras sobre todo las organizaciones del rubro tecnológico y junto con ellas las personas que usan sus servicios, ya que como bien sabemos a parte de brindar ventajas, ofrecen la rapidez en la comunicación, seguridad y satisfacción.

En palabras de Da Silva y Núñez (2021), mencionan que las plataformas digitales en estos tiempos son denominadas “nativas” de la navegación y de la época digital, las cuales han sido planificadas desde un inicio para obtener ventajas del uso continuo de datos, así mismo las empresas de hoy en día con conscientes del auge y es el negocio

del día a día, así como la base y flujo de datos ya es una salida muy bien pagado en este rubro.

Por otro lado, Rodríguez (2019), afirma que las plataformas digitales o denominados también como plataformas virtuales tienen su lugar en el internet, donde conceden que se ejecuten distintas apps, programas en un mismo espacio con el fin de satisfacer las necesidades, ya que tienen roles diferentes para la resolución automatizada, aplicando pocos recursos.

A su vez Barrientos *et al.* (2022) mencionan que, la virtualización de tiempo en tiempo tiene un periodo de cambio, debido a la actualización constante, básicamente donde la tecnología es el principal autor, junto con ello también se encuentran el aprendizaje, la cual permite con la realización de la práctica, estrategias, y demás herramientas metodológicas avanzar exitosamente.

2.3 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Martínez J. (2022), en su investigación titulada Indicadores de calidad para el uso de plataformas educativas virtuales en el sector educativo propuso como objetivo general realizar un análisis de los indicadores de evaluación con el propósito de optimizar las plataformas educativas en la educación superior, según los resultados obtenidos en su investigación de tipo complementaria (cuantitativa y cualitativa) se determinó que, se debe capacitar constantemente a la comunidad universitaria, como al personal docente sobre el uso de las plataforma virtual, ya que a más inducción, mejoraría la formación profesional. El antecedente contribuye de esta manera a reforzar la importancia de la inclusión de las plataformas digitales en el sector educativo, como se pretende en el presente trabajo de suficiencia profesional.

Bedoya *et al.* (2022) comentan que, las instituciones de educación superior tuvieron que incorporar dentro de su gestión universitaria varios componentes claves como el factor humano, factor económico, tecnológico, mejora de procesos, protocolos, políticas, todo ello para sostener la eficiencia operativa como la labor docente, la investigación, trámites diversos, con el propósito de operar en un escenario de contingencia, y de esa manera contribuir ante los requerimientos de la sociedad, ya que atravesaba la crisis de la pandemia.

Antecedentes nacionales

El contexto socioeconómico que atraviesa el país como la incertidumbre en la política que conlleva a las protestas sociales, las altas tasas de intereses, así como la inflación, la lenta implementación del presupuesto nacional y regional, también mencionar a los fenómenos que no se pueden controlar en algunas zonas, todo ello limita la inversión pública y privada, y que según los especialistas mencionan que, el sector de la minería se estaría recuperando mediante la reducción de las protestas y apertura de a pocos de las carreteras, asimismo mencionan que se debe poner empeño en el sector turismo y la producción de algunos minerales como el cobre, ya que son los principales impulsores de la exportación (OCDE, 2023).

Granados *et al.* (2021) en su investigación sobre la implementación de una mesa de partes virtuales para el sector público, tenía como propósito en su investigación determinar la relación que pudiese haber entre establecer una mesa de partes virtual y sobre la simplificación en las instituciones públicas, como resultado del estudio fue que sí es viable y tiene relación directa, ya que una plataforma virtual solo permite la optimización de los procesos.

A su vez, Flores (2021), también propuso como objetivo de su investigación determinar cuál es la relación entre las plataformas digitales y la educación remoto en

una Universidad del norte del Perú, se usó el tipo de investigación básico con un enfoque cuantitativo, también empleó el diseño no experimental con corte transversal, además de una muestra para la prueba piloto, luego de varios estudios llegaron a la conclusión que, sí tienen una relación directa y donde se concluye que las plataformas digitales conllevan a una mejor enseñanza en forma virtual.

Por otro lado, Beteta y Chozo (2022), tuvieron como objetivo demostrar que la implementación de un software chatbot es de beneficio para una empresa que se dedica al rubro comercial, se llevó a cabo usando metodología cuantitativa y se tomó muestras, como resultado del estudio fue positivo y favorable ya que se evidenció que el diseño del chatbot cumple con todo lo requerido ante las necesidades de empresa comercial.

Según Trahtemberg (2016), hoy en día las universidades deben apostar por la innovación aplicando, nuevas estrategias y metodologías con el objetivo de hacer frente a la pobreza, descubrir puentes para resolver los problemas y ampliar la calidad educativa en el Perú, como también propone crear centros educativos que impulse la investigación. La Universidad Norbert Wiener es consciente de ello, por eso ha tomado las medidas que son claves para hacer frente a este contexto y un claro ejemplo es que, durante la llegada del COVID – 19, tuvo el reto de afrontar la coyuntura social y estar a la altura de las universidades prestigiosas, tal que empezó a renovar sus procesos académicos de impacto al estudiante, trámites administrativos, central telefónica, y sobre todo el negocio principal la del servicio educativo. En esta oportunidad el tema que me enfocaré es de la implementación de la plataforma de trámites virtuales periodos que se llevó a cabo los periodos 2020-2021 en la Universidad donde laboro y que, a su vez, ha sido un primer eslabón para el inicio de más proyectos que están mejorando la experiencia del estudiante.

2.4 Marco conceptual

- **Covid 2019:** Considerada como una enfermedad respiratoria infecciosa, la cual es causada por un virus SARS-CoV-2, es recuperable sin tener algún tipo de tratamiento.
- **Confinamiento:** Es cuando por un mandato superior establece el aislamiento social obligatorio, la cual implica también el cierre de lugares donde normalmente hay concentración de personas como centros comerciales, cines, centros educativos, entre otros.
- **Educación superior:** Es un tipo de enseñanza que prosigue posterior a la enseñanza básica regular, ya que consolida todo tipo de información especializada, integral en las personas, como consecuencia del estudio, produce desarrollo de la investigación, conocimiento formando profesionales en una especialidad.
- **Providencial:** Se aplica antes sucesos que producen resultados positivos, que es muy oportuno.
- **Virtualización:** Es el uso de los recursos de hardware de una manera eficaz con la finalidad de obtener rentabilidad, de igual manera gestiona la infraestructura de la información de una manera eficiente, creando así representaciones, servidores, almacenamiento, redes, etc.
- **Tecnologías de información y de comunicaciones TICs:** son las herramientas con el fin de intercambio de información y sobre todo la resolución de incidencias, eliminando las brechas o barreras que hubiese entre los individuos en la sociedad.

- **Trámites virtuales:** Son considerados como la gestión que se realiza para obtener algo, hay varios softwares que son utilizados para la ejecución de procesos de forma virtual.
- **Transformación digital:** La transformación digital normalmente ocurre cuando las empresas incluyen las tecnologías digitales en todos sus procesos con el fin de ofreceré mejores servicios a sus clientes.

2.5 Alternativas Metodológicas de solución

El área de alcance de la empresa donde se va a desarrollar este trabajo que tiene como título la Implementación de una plataforma de trámites virtuales en los periodos 2020-2021, el área que tuvo la responsabilidad de iniciar este proyecto a pedido de la gerencia general fue la Dirección Central de Gestión Administrativa que, en conjunto y soporte del analista de proyectos abarcaron todas las actividades para el cumplimiento de los objetivos del proyecto solicitado por la gerencia, de tal manera que, empezaron a indagar exhaustivamente en el mercado las propuestas de las empresas tecnológicas que brindasen la prestación de servicios como consultorías en tecnologías de información, así como la evaluación de la cotización económica, entre otras funcionalidades que se requerían para la atención oportuna a los estudiantes, durante la búsqueda propusieron a 3 empresas tecnológicas, siendo BIGDAVI SAC la empresa que ganó el contrato.

Tabla 2. Propuesta técnica empresas tecnológicas

N°	Propuesta-funcionalidad	e-Digital Global	Certifikate	Bigdavi
1	Implementación de los Flujos de procesos de los tramites académicos/administrativos priorizados	Ilimitado	10 flujos ó 20 trámites	Ilimitado
2	Alertas vía e-mail para los usuarios administrativos y Clientes	X	-	X
3	Servicio de Firma digital, Electrónica, código de barras y QR	X	X	X
4	Número de Horas de soporte funcional y técnico por mes	100 hrs.	5 hrs.	160 hrs.

Nota: Extraído de la ficha de la evaluación técnica

2.6 Justificación de la metodología escogida

La justificación práctica que se puede confirmar en este trabajo de suficiencia, es que la tecnología cambia constantemente y los países sub desarrollados trabajan para alinearse a la competencia, sobre todo las empresas buscan nuevas formas de vender o rentabilizar el negocio, y esto permite crecimiento a largo plazo. Es aquí, en el área de Registros Académicos donde me desempeñé como asistente y lideraba al equipo para la capacitación de los trámites y procedimientos propias del área. Con la llegada de la pandemia, como se mencionó anteriormente la Universidad tuvo la necesidad de suma importancia de tomar la iniciativa para implementar una plataforma autogestionable de trámites virtuales donde el alumno pueda ser atendido desde donde se encuentre, es decir desde su casa, de otro sitio ajeno sin necesidad de apersonarse a la institución, hay que precisar que la atención normal al cliente en la Universidad solo se brindaba de forma presencial, es decir, si el estudiante deseaba solicitar algún trámite o documentación, o algún trámite para el proceso de su matrícula, debía acercarse a la Universidad para que fuese atendido y antes de la llegada de la coyuntura la atención con el estudiante iniciaba y terminaba de manera presencial. Este requerimiento de poder virtualizar los trámites, era la oportunidad providencial y precisa que tenía la Universidad

para iniciar esta implementación de una plataforma de trámites virtuales que beneficien tanto al estudiante y al personal administrativo-académico.

El área de Registros Académicos como área de soporte a las escuelas académicas durante los procesos de matrícula, es un área donde brinda el 100% atención al estudiante y al público en general, fue partícipe de la implementación de la plataforma de trámites virtuales, ya que brindó el apoyo para hacer un levantamiento de información y enlistó todos los trámites académicos que ofrecía al alumno, por mi lado como personal administrativo y siendo asistente de Registros Académicos brindé apoyo para armar los reportes solicitados, descargar los modelos de los trámites y subirlos a un drive compartido para que el analista de proyectos pudiese trabajar en el levantamiento de información con la proveedora Bigdavi, la cual es actualmente que nos brinda el servicio tecnológico de virtualización de trámites de impacto al estudiante.

Capítulo III. Aporte y desarrollo de la experiencia

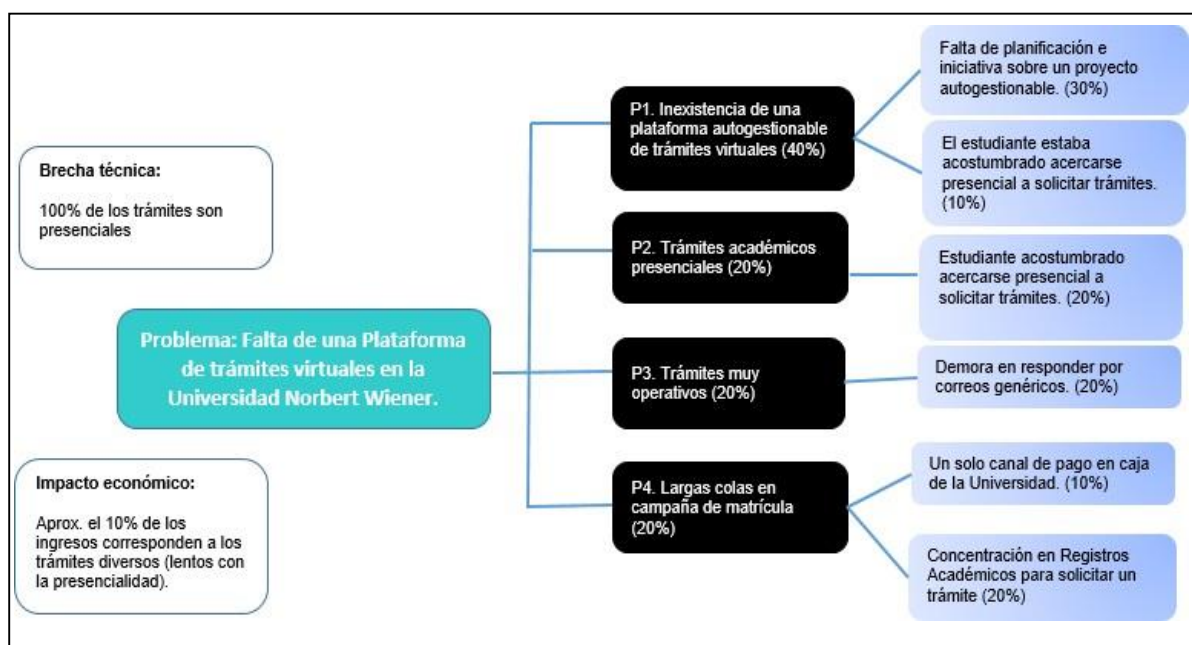
3.1 Diagnóstico de la situación problemática

El diagnóstico de la situación problemática dentro de la institución y sobre todo en el contexto social que nos encontrábamos era complicado, debido a la búsqueda intensiva para poder iniciar una implementación de una plataforma digital a través de una proveedora. Una estrategia inicial que aplicó la institución una vez que el gobierno peruano dictaminó el estado de emergencia un 16 de marzo, fue gestionar con el soporte de su área de sistemas de la información y TI se generó correos genéricos para las áreas administrativas y escuelas académicas con el fin de continuar con la atención rápida a los estudiantes, ya que la institución se encontraba cerrando el proceso de matrícula periodo 2020-I y tenía una demanda masiva de nuevos estudiantes que se incorporaban por traslado externo, porque sus universidades no obtuvieron el licenciamiento y varios estudiantes faltaban completar sus horarios y sobre todo cerrar con las convalidaciones

para poder iniciar clases en el periodo 2020-I. Sin embargo, no era la idea atender siempre con los correos genéricos, ya que los correos iban y venían, la cual generaba estrés y presión laboral, congestión en los correos reiterativos, todo ocasionaba un gran problema para la institución no habiendo un flujo correcto para la atención oportuna de los trámites. Pero para brindar respuesta a los alumnos, se optó de manera temporal el uso de los correos genéricos tanto para las áreas administrativas y académicas.

A continuación, se detalla en la figura el esquema de identificación del problema:

Figura 4. Diagnóstico de la problemática



Nota: Elaboración propia según la identificación de la problemática

3.2 Desarrollo de la experiencia

Para iniciar con la implementación de la plataforma de gestión de trámites virtuales en la institución 2020-2021. la Dirección Central de Gestión Administrativas presentó a Gerencia General la evaluación técnica donde detalló las funcionalidades, evaluación económica de las empresas tecnológicas que fueron tres (3), la empresa más óptima y con más beneficios para ofrecer a la institución fue la empresa BIGDAVI SAC, quien es

una empresa tecnológica muy innovadora en la certificación digital, bajo su lema cero papeles, ya que permite la simplificación de los procesos en las empresas. Se dio la revisión y aprobación correspondiente por la autoridad competente e inició el trabajo arduo que duró más de un año para la implementación de esta plataforma autogestionable, para ello la Dirección Central de Gestión Administrativo y el equipo que lideraba elaboró un plan de trabajo interno, es decir un Gantt de trabajo donde plasmó todas las actividades a desarrollar de inicio a fin con las áreas participantes en un tiempo establecido. Como primera actividad posterior a la aprobación del proyecto fue realizar una reunión Kick Off dirigido a las áreas principales de atención al estudiante y que participarían continuamente, se brindó las fases importantes del plan de trabajo, posterior a ello, se coordinó internamente con las primeras reuniones con las áreas de los trámites priorizados para iniciar los primeros pedidos y coordinaciones de gestión de la primera fase, esto inició que las áreas de los trámites priorizados completen el instructivo con todas las columnas (Nombre del trámites, descripción del trámites, precio, área responsable, criticidad, periodo de frecuencia, ruta del trámites, canales de atención, total de tiempos en días para cerrar la atención, etc. todo ello plasmado en las plantillas de la empresa BIGDAVI con el fin de realizar la integración y posterior validación en el ambiente de pruebas QA.

Como segunda fase del plan de trabajo se tuvo una serie de actividades con las áreas usuarias responsables donde se recabó información y enlistó los trámites priorizados de impacto al alumno siendo inicialmente 27 trámites, cada uno de ellos con la información necesaria para completar el instructivo, posteriormente se siguió el proceso de integración, es decir que la información contenida en el instructivo se incrustó en WienerNet del alumno (plataforma de intranet) donde se implementaría la ruta de trámites, con el equipo de sistemas y la proveedora ambos trabajaron para el desarrollo de interfaces de conexión, de verificación de identidad con los usuarios administrativos

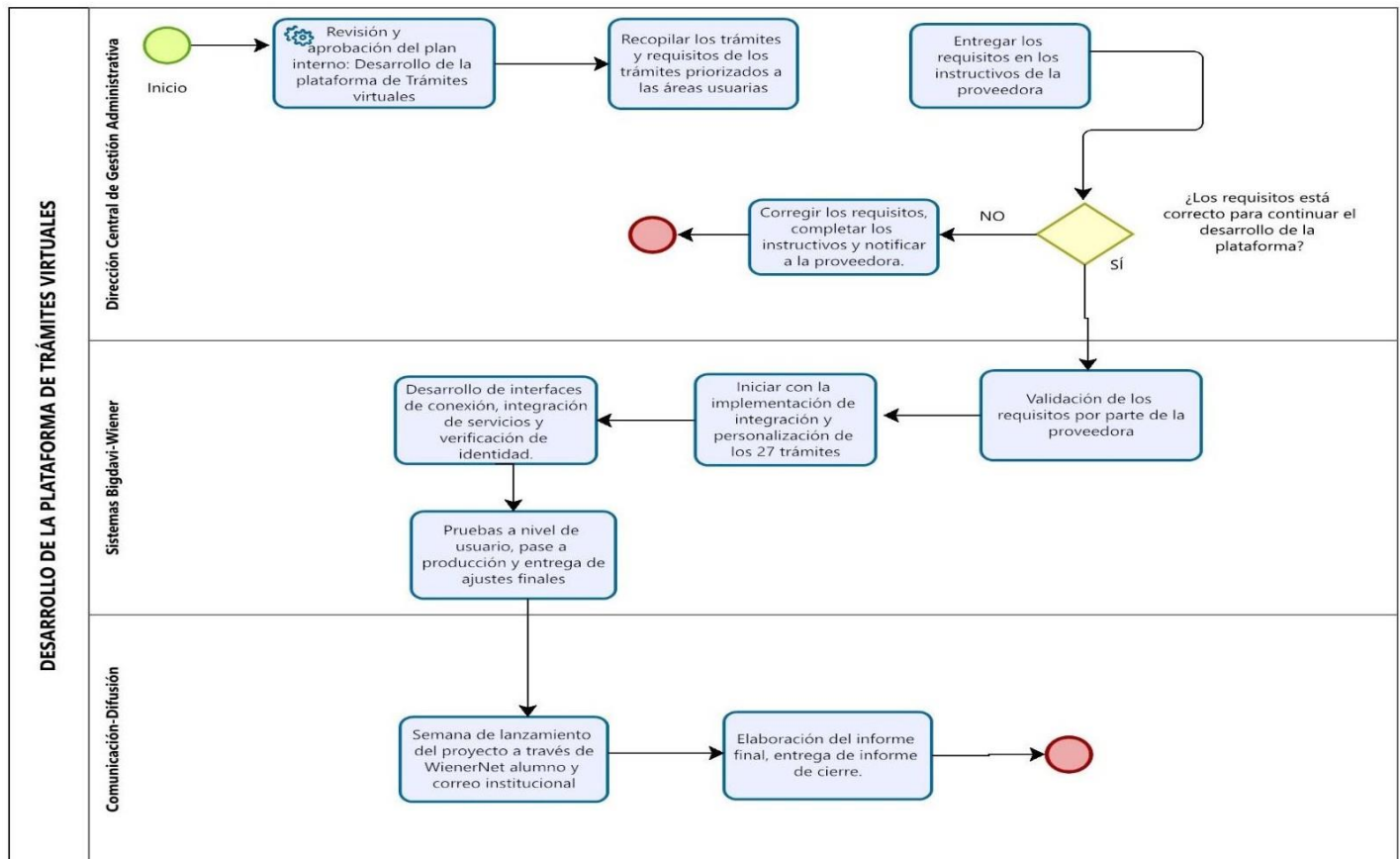
responsables de cada trámite, servicios complementarios, y vieron la parte de infraestructura (servidor-repositorio de documentos-PDF), que es el servicio de almacenamiento de documentos por el periodo vigente, todo ello conllevó a la siguiente fase de la ejecución del proyecto (data de entrada y formatos de impresión), en cuanto a las pruebas QA y certificación de integración se desarrollaron algunas actividades como la prueba a nivel usuario, pruebas unitarias a nivel programador, pruebas QA integración flujo completo, una vez que se terminó la operatividad en los ambientes de prueba, prosiguió la fase final, es decir la puesta en preproducción donde se tendría que realizar las pruebas a nivel usuario responsable y donde se dio la oportunidad de brindar las observaciones, sugerencias del proceso de atención en la plataforma para poder levantarlas por parte de la proveedora y se tendría que corregir en el menor plazo establecido, una vez levantadas las observaciones se configuró la reportería por usuario y área responsable. Finalmente se dio pase a producción y a su vez se coordinó con la proveedora para gestionar las capacitaciones del uso de la plataforma con las áreas intervinientes, creación de los accesos, y fijar responsables de atención de los trámites.

En cuanto a la gestión de lanzamiento de uso de la plataforma, primero se fijó una fecha de lanzamiento, y unas fechas previas donde se le invita al alumno conocer pronto esta plataforma, se realizó la campaña de difusión a través de WienerNet como ventana emergente y el correo institucional del alumno, administrativo, y docente. Sobre la entrega del proyecto la proveedora preparó el documento de entrega del informa de cierre y lo expuso a la Dirección Central de Gestión Administrativa, quien en ese entonces lideraba el desarrollo del proyecto.

3.3 Modelo de la propuesta o solución

En esta parte se desarrolló un flujo de manera de resumen de las principales actividades que se desarrollaron para la implementación de la plataforma de trámites virtuales, se utilizó la herramienta de Bizagi para el diseño, las actividades se desarrollaron en tres fases, la primera fue la presentación del proyecto con la proveedora elegida a la Gerencia para su revisión y aprobación, posteriormente se iniciaron las coordinaciones para la obtención de los requisitos de los trámites más frecuentes que solicitaba el alumno, se armó un esquema con todo lo solicitado, la segunda fase es la revisión detallada de los requisitos para la validación y posterior ejecución e integración incrustado a WienerNet del alumno, desarrollo de interfaces de conexión, realización de las pruebas en el ambiente QA y finalmente la tercera fase que incluye la preparación del cronograma de difusión y despliegue de la plataforma a la comunidad universitaria.

Figura 5. Flujograma del desarrollo de la plataforma de trámites virtuales



Nota: Elaboración propia de acuerdo al Plan interno.

3.4 Resultados

En esta parte se detallarán a través de figuras y tablas los resultados obtenidos de las actividades desarrolladas en el plan interno de trabajo para el desarrollo de la plataforma de gestión de trámites que tenía como objetivo principal mejorar la experiencia del servicio al cliente (alumno y egresado) brindando un servicio de atención exclusiva a los trámites académicos y administrativos de manera optimizada y entregar al estudiante documentos con una forma digitalizada con valor legal, es decir que este documento digital reemplazaba al documento en físico.

Inicialmente se planificó para una primera etapa implementar 27 trámites, sin embargo, viendo la viabilidad de la plataforma para adaptarse fácilmente a la integración se vio conveniente agregar más trámites llegando a ser 66 trámites para esta primera etapa, a continuación, en la siguiente tabla se podrá visualizar la cantidad de trámites totales por cada área de servicio para esta plataforma.

Tabla 3. Cantidad de trámites por área primera etapa SOFYDOC

N°	Áreas participantes	Cantidad de trámites
1	Registros Académicos	43
2	Créditos y Cobranzas	9
3	Centro de idiomas	8
4	Dirección de Bienestar Universitario	6
	Total de trámites	66

Nota: Elaboración propia según el plan interno

Como se puede apreciar en la tabla se llegó a integrar 66 trámites más demandados por los estudiantes a la plataforma SOFYDOC, y sobre todo lo podía solicitarlo desde su WienerNet en cualquier parte o lugar que estuviese con solo conectarse a internet, esto concuerda con lo mencionado por Da Silva y Núñez, la cual afirma que la era digital fue creada con un fin de obtener ventaja del manejo de datos y es el negocio del día a día.

En el siguiente cuadro se manifiesta la cantidad de trámites que gestiona y brinda el área de Registros Académicos y las cuales son de amplia demanda para los estudiantes que solicitan sus documentos por motivos de convalidación externa, laboral, tecnológico, entre otros aspectos de urgencia y los trámites académicos que son solicitados durante la campaña de matrícula y necesarios para complementar el registro de horarios.

Tabla 4. Cantidad de trámites en SOFYDOC-Registros Académicos.

N°	Trámites de Registros Académicos	Cantidad de trámites
-----------	---	-----------------------------

1	Anulación de cuotas	1
2	Anulación de Matrícula	1
3	Carné Universitario	3
4	Certificado de Estudios	4
5	Constancias	22
6	Historial Académico	1
7	Plan de Estudios	4
8	Récord de Notas	1
9	Reserva de Matricula	3
10	Retiro de cursos	1
11	Duplicado de Carné Universitario	2
Total de trámites		43

Nota: Elaboración propia según el plan interno

Para el área de Créditos y Cobranzas se enlistaron 6 trámites más solicitados por el estudiantes sobre todo para facilitar sus trámites durante el proceso de matrícula, reincorporación a la Universidad, estar al día en sus obligaciones, obtener el récord de pagos, renovación de convenio para poder obtener el descuento para su cuota y posterior registro de horarios, todos estos trámites se muestran en el cuadro adjunto, la cual facilitó a que el estudiante tenga solo una ruta mapeada para su solicitud desde su WienerNet y hacerle seguimiento desde su plataforma.

Tabla 5. Cantidad de trámites en SOFYDOC-Créditos y Cobranzas.

N°	Trámites de Créditos y Cobranzas	Cantidad de trámites
1	Anulación de cuotas	3
2	Constancias	2
3	Estado de cuenta	1
4	Presupuesto	1
5	Récord de pagos	1
6	Renovación de convenio	1
Total de trámites		9

Nota: Elaboración propia según el plan interno

En cuanto al Centro de Idiomas, se hizo un análisis sobre los trámites más solicitados por los estudiantes que estudian en este centro, es así que se enlistaron 5

trámites necesarios para que los estudiantes solicitaran su certificado de haber estudiado el idioma, constancias de estudios, convalidación de idiomas, constancia de evaluación de inglés, las cuales se muestran en la tabla N° 6.

Tabla 6. Cantidad de trámites en SOFYDOC-Centro de Idiomas

N°	Trámites del Centro de Idiomas	Cantidad de trámites
1	Certificado de idiomas	2
2	Constancias de idiomas	3
3	Convalidación de certificado de idiomas	1
4	Evaluación Nivel Inglés	1
5	Examen de Clasificación de Idiomas	1
Total de trámites		8

Nota: Elaboración propia según el plan interno

Finalmente, se completan los trámites de esta primera etapa con los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario, las cuales, con 6 trámites como el carné de egresado, carta de presentación, constancias de becas, constancia de evaluación psicológica, constancia de seguro, firma de convenio de prácticas pre profesionales, las cuales también son las más demandadas por los estudiantes y egresados.

Tabla 7. Cantidad de trámites en SOFYDOC-DBU

N°	Trámites de DBU	Cantidad de trámites
1	Carné de egresado	1
2	Carta de presentación	1
3	Constancia de beca	1
4	Constancia de evaluación psicológica	1
5	Constancia de seguro	1
6	Firma de convenio de PPP	1
Total de trámites		6

Nota: Elaboración propia según el plan interno

Posterior al proceso de planificación de implementación de los trámites, dio lugar a la gestión de integración, levantamiento de información de todos los trámites que formaron una primera etapa, para que luego se formasen reuniones para la revisión y validación del funcionamiento de los trámites ya integrados en esta plataforma autogestionable, como la revisión de la ruta, los requisitos, tiempos de atención, usuarios responsables, derivaciones, notificación y funcionamiento de cada ícono o botón que brindase la plataforma. Para ello se determinó el flujo de inicio a fin del trámite, agrupación de los trámites, encabezados, precios, los usuarios responsables que darían atención en primera línea sobre los trámites virtualizados, entre otras actividades contempladas en el plan interno.

Durante la segunda fase del plan interno para la implementación de la plataforma de trámites virtuales se llevó el registro en los formatos oficiales de SOFYDOC, donde contempla la unidad orgánica como responsable del procedimiento, código de servicio de existir un costo, nombre de trámite, programa de destino (pregrado, segunda especialidad o posgrado), base legal, requisitos, marcar algún formulario anexo al trámite, tiempo de atención, generación de reportería para el seguimiento de los tiempos de atención y estatus de cada trámite y área, entre otros aspectos importantes, posterior a la integración de los trámites, sigue la puesta en pre-producción en el ambiente de pruebas para la validación de cada áreas frente a sus trámites según corresponda. A continuación, se evidencia un cuadro de confirmación de usuarios responsables para la atención de los trámites, en este caso es el área de Créditos y Cobranzas.

Tabla 8. Procedimiento y reglas de negocio

Nota: Elaboración propia según el plan interno

Posterior a las pruebas finales de funcionalidad de la plataforma, se inició el proceso de capacitación a todas las áreas responsables y participes de esta primera etapa para la inducción por parte de la proveedora BIGDAVI, para enseñarles el uso a través de manuales cómo sería la ruta y la simulación de una atención de cara al alumno y de cara al administrativo para poder atenderlo de la forma más rápida, precisa y sobre todo cerrar la atención en el plazo establecido. En la figura siguiente se muestra el listado de personas responsables por área que participaron en la capacitación de la plataforma de Gestión de trámites virtuales:

N°	UNIDAD ORGANICA	NUMERO	CÓDIGO DE SERVICIO	TITULO	USUARIO ENCARGADO
NOMBRES		APELLIDOS		USUARIO	ID DEPENDENCIA
	ANDREA JOHANA	ROSAS ANDIA	AROSAS		CENTRO DE IDIOMAS
	LUCI MARIA	PEREZ ROSAS	LPEREZ		CENTRO DE IDIOMAS
	GINA CAROLINA	PADILLA GARCIA	GPADILLA		DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICAS
	GABRIELA ESTEFANI	VERGARA RADAS	GVERGARA		JEFATURA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
	KARINA DOROTEA	HORMAZA HERRERA	KHORMAZA		JEFATURA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
	KIMBERLYN MADELEYT	RIVERA RODRIGUEZ	KRIVERA		JEFATURA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
	SILENE	ANTEZANA CHAVARRIA	SANTEZANA		JEFATURA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
	VANESSA LILIANA	DIAZ APARCANA	VDIAZ		JEFATURA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
	DIANA JAZMIN	DIAZ MORON	DDIAZ		JEFATURA DE REGISTROS ACADÉMICOS
	LAURA	REBAZA INJANTE	LREBAZA		JEFATURA DE REGISTROS ACADÉMICOS
	SANDRA XIMENA	BARRANTES RIVERA	SBARRANTES		JEFATURA DE REGISTROS ACADÉMICOS
	THAIS ALEXANDRA	CARDENAS CARDENAS	TCARDENAS		JEFATURA DE REGISTROS ACADÉMICOS

Figura 6. *Listado de responsables capacitación SOFYDOC*

Nota: Extraído de correo electrónico de coordinación interna

Posterior a la capacitación brindada se puso en marcha la validación aun en el ambiente de pruebas con códigos de alumnos que habían pagado algún trámite de los implementados en la plataforma y a su vez se revisó qué observaciones, sugerencias se tenía por parte de las áreas responsables y de esa manera se registró en una presentación en ppt, con la descripción y evidencias para entregársela a la proveedora, se le indicó lo importante que es el levantamiento

de información, por lo que se brindó un plazo de atención de 15 días para el levantamiento de observaciones, resuelto ello y con la confirmación de las áreas usuarias se pudo dar pase a producción y dar aviso al área de TI que estaba en acompañamiento como parte del equipo de desarrollo. A continuación, se presenta en la siguiente tabla como estuvo plasmadas las actividades en el plan interno de trabajo.

Tabla. 9 Plan interno de trabajo plataforma de trámites virtuales

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INICIO	FIN	DUR (L -V)	% AVANC
AUTORIZACIÓN DEL PROYECTO						100%
	Sustentación del Proyecto	José Luis Coello	2/10/2020	30/10/2020	21	100 %
1	PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO					100%
1.1	Entrega de requisitos para la integración y personalización Formatos, Logos.	Miembro Equipo Desarrollo	17/2/2021	17/2/2021	1	100 %
1.2	Elaboración de Plan de Implantación.	Miembro Equipo Desarrollo	19/2/2021	19/2/2021	1	100 %
2	ANALISIS/ Desarrollos integración Servicios / Aplicaciones					100 %
2.1	Validación de los requisitos (sistema + manuales) que realiza el usuario para cada trámite	DCGA / RRAA / Créditos y Cobranzas / Legal / TI	11/02/2021	19/02/2021	7	100 %
2.2	Implementación del Webservices	TI	16/03/2021	6/04/2021	16	100 %
2.3	API 1: Consulta de datos generales del alumno.	TI	16/03/2021	23/03/2021	6	100 %
2.4	Implementación de los trámites	BIGDAVI	10/03/2021	12/04/2021	24	100 %
2.5	Integración (formulario incrustado en el WienerNet)	BIGDAVI / TI	31/03/2021	6/04/2021	5	100 %
3	PRUEBAS QA Y CERTIFICACIÓN DE INTEGRACIÓN					100 %
3.1	Pruebas a nivel de Usuario	Miembro Equipo Desarrollo	12/04/2021	30/04/2021	19	100 %
3.2	Pruebas Unitarias a nivel del Programador	Miembro Equipo Desarrollo	12/04/2021	30/04/2021	19	100 %
3.3	Pruebas QA integración flujo completo	Miembro Equipo Desarrollo	12/04/2021	21/05/2021	40	100 %
3.4	Certificación de la Integración y Entrega del plan de capacitación	Miembro Equipo Desarrollo	12/04/2021	14/05/2021	33	100 %

3.5	Entrega de ajustes finales (reportería y configuraciones finales)	Miembro Equipo Desarrollo	7/05/2021	24/05/2021	18	100 %
4	SALIDA EN PRODUCCIÓN Y SOPORTE					100 %
4.1	Capacitación y levantamiento de observaciones en campo QA	Miembro Equipo Desarrollo	28/05/2021	4/06/2021	8	100 %
4.2	Pase a producción	Miembro Equipo Desarrollo	7/06/2021	10/06/2021	4	100 %
4.3	Semana de lanzamiento	Miembro Equipo Desarrollo	14/06/2021	18/06/2021	5	100 %

Nota: Extraído del plan interno

Las actividades siguientes y finales corresponden a la semana de lanzamiento y difusión a toda la comunidad universitaria en referencia a la nueva plataforma de gestión de trámites virtuales, se preparó un cronograma de difusión para el correo institucional y WienerNet del alumno, así como para administrativos y docentes, también se gestionaron 2 videos tutoriales para la difusión previa de la plataforma de trámites virtuales, se adjuntan los links:

- Enlace previo al despliegue de la plataforma:
<https://www.youtube.com/watch?v=47eJnPEqU3s>
- Enlace de despliegue (fecha 14/06/2021):
<https://www.youtube.com/watch?v=4o8dTOMk1ZM>

Figura. 7 Cronograma de difusión de la plataforma de trámites virtuales

N ^o	Pieza Gráfica	objetivo	Fecha de difusión	Público objetivo
1	Próximamente conocerás la nueva plataforma de trámites	Dar a conocer previamente a los estudiantes, egresados, administrativos y docentes sobre la nueva plataforma de trámites virtuales	Del 01/04/2021 al 30/05/2021	Alumnos, egresados, administrativos y docentes
2	Conoce la nueva plataforma de trámites	Despliegue a toda la comunidad universitaria sobre el uso de la plataforma de gestión de trámites virtuales.	Del 14/06/2021 al 18/06/2021	Alumnos, egresados, administrativos y docentes

Nota: Elaboración propia

4. Conclusiones

Primera conclusión El informe de Suficiencia Profesional ha demostrado la importancia de tener una plataforma de trámites que acompañen a las empresas sobre todo cuando el giro de negocio es el servicio al cliente, en este caso la Universidad vio una oportunidad debido a la coyuntura que asotó a la población a nivel nacional e internacional el de planificar un proyecto competitivo que no solo brinde generar ingresos, sino que también satisfaga las necesidades de los estudiantes de poder ayudarlo rápidamente a sus solicitudes de trámites académicos y documentarios.

Segunda conclusión posterior a la implementación, las áreas usuarias brindaron el soporte necesario para la revisión, seguimiento de las observaciones hasta la obtención de la confirmación y cierre de cada trámites con sus respectivas reporterías indispensables para el control de los tiempos de atención. Asimismo, fue importante el proceso de capacitación a todo el personal designado como usuario de atención a los trámites, todo esto para saber el flujo de atención con nuestros estudiantes y egresados.

Tercera conclusión el proceso de lanzamiento y difusión gracias al apoyo del área de Comunicaciones quien brindó el soporte para la edición de los videos tutoriales y piezas gráficas con imágenes de impacto dio lugar a que sea un proyecto novedoso para el cliente interno y externo, otro soporte fue la atención presencial se guiaba desde las oficinas la orientación e inducción al alumno que los trámites debían ingresar desde su WieneerNet para la atención correspondiente, el personal de oficina estuvo capacitado para ello.

5. Recomendaciones

Primera recomendación a la Universidad se le recomienda que, continúe evaluando la implementación de más trámites logrando así la optimización con el cliente externo y si es posible que incluya mejoras para los trámites actuales, como por ejemplo

que el estudiante realice consultas desde su propio ticket y que la interacción sea tipo chatbot con la finalidad que la atención sea más personalizada y fluida.

Segunda recomendación se sugiere al área de TI en coordinación del área de atención al estudiante busque e investigue aliados estratégicos para mejorar el sistema y flujo de atención al estudiante, primero se ha iniciado con una plataforma, pero nunca podemos quedarnos ahí estáticos, sino todo lo contrario seguir buscando nuevos proveedores que traigan innovación tecnológica a la institución, que brinden mejores servicios economizando costos.

Tercera recomendación se sugiere que el área de procesos quien lidera la formalización de los procedimientos y trámites revise y se sugiera una forma de integrar procedimientos abiertos donde participan más de un área y la cual conlleva a que demore algún trámite específico y no sea ágil para el estudiante o egresado, con la finalidad de poder implementarlo desde la plataforma con el soporte de cada área responsable identificando cuellos de botella o debilidades.

6. Referencias Bibliográficas

F. Da Silva y G. Núñez, “La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/173), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.

Rodríguez, J. (14 de septiembre de 2019). ¿Qué son las plataformas digitales y para qué sirven? Recuperado el 08 de Julio de 2021, de Blog Rankia: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/4317884-que-son-plataformas-digitales-parasirven>

- El Caribe, C. E. P. A. L. y. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374075>
- Cuevas, N., Gabarda, V., Cívico, A., y Colomo, E. (2021). Flipped classroom in COVID-19 times: a cross-talking perspective. *International Journal of Educational research and Innovation (IJERI)*, (15), 326-341. <https://doi.org/10.46661/ijeri.5439>
- Canaza-Choque, F. A. (2020). Educación superior en la cuarentena global: disrupciones y transiciones. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 14(2), e1315.
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1315/1130>
- Barrientos, N., Yáñez V. y Barrueto, E. (2022). Análisis sobre la educación virtual, impactos sobre el proceso formativo y principales tendencias 5-15
<https://www.redalyc.org/journal/280/28073811035/28073811035.pdf>
- Bedoya-Dorado, C., Murillo-Vargas, G., & González-Campo, C. H. (2022). Gestión y organización universitaria para enfrentar la pandemia de COVID-19. Aportes desde la universidad pública en Colombia. *Apuntes Revista de Ciencias Sociales*, 49(92), 61–83.
<https://doi.org/10.21678/apuntes.92.1680>
- Martínez, J. (2020). *Indicadores de calidad para la evaluación del uso de plataformas educativas virtuales en la educación superior*. [Tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio digital. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7671>
- OCDE. (27 de septiembre del 2023). Panorama económico de Perú. https://issuu.com/oecd.publishing/docs/peru_perspectivas_economicas_de_la_ocde_eo_113?fr=sODAyZjYxMjMxNTE, 3.

Trahtemberg, L. (Septiembre del 2016). [Entrevistado por I. Rodríguez].

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/2722/n/>

Granados, Jimenez y Villanueva (2021). Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública. ESAN BUSINESS.

Flores Luna, P. C. (2021). Plataformas virtuales y educación virtual en estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.

Beteta, M., & Chozo, R. (2022). Chatbot para mejorar el servicio de atención al cliente en una empresa comercial, Lima 2022. Universidad Privada Norbert Wiener;
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/8793>.

Reporte de similitud TURNITIN

● 7% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
2	Submitted on 1691794991873 Submitted works	<1%
3	uwiener on 2023-12-12 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2023-09-11 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-09-05 Submitted works	<1%
6	hdl.handle.net Internet	<1%
7	Submitted on 1687224952535 Submitted works	<1%
8	Submitted on 1691793895511 Submitted works	<1%