

Maestría en Política y Gestión de la Educación Superior - Centro de Estudios
Interdisciplinarios

**Relevamiento y Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en
la Universidad Nacional de Rosario, Sede de Gobierno (2009 - 2022)**

Tesista: Cintia A. Aragón

Directora de Tesis: Prof. Fabiana León

Universidad Nacional de Rosario

Septiembre, 2022

Índice

1. Introducción	4
1.1. Universidad Nacional de Rosario	5
1.2. Contexto Organizacional	8
1.3. Objetivos y metodología de trabajo	9
2. Cambio de Paradigma en la Gestión Pública	10
3. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001	13
3.1. Evolución del Concepto de Calidad	13
3.2. ISO (International Standardization Organization)	14
3.3. IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)	15
3.4. Norma ISO 9001	15
3.4.1. Principios de la Gestión de la Calidad	16
3.4.2. Ciclo PHVA y Pensamiento Basado en Riesgos	17
3.4.3. Estructura de la Norma ISO 9001: 2015	19
4. Análisis del Caso	25
4.1. Relevamiento de la Implementación del SGC en UNR	26
4.2. Cuadro y análisis F.O.D.A.	27
4.3. Etapas para la Implementación del SGC	30
4.4. Acciones de mayor impacto y logros del SGC	37
5. Consideraciones finales y propuestas	39
Referencias bibliográficas citadas	41

Listado de anexos:

Anexo I

- Resolución 970/2009 - Creación e Implementación SGC en la UNR 44
- Resolución 3989/2021 - Política de la Calidad 48
- Resolución 1419/2022 - Designación de Coordinadoras y Auditores 50
- Resolución 2387/2022 - Designación Autoridades responsables de la Calidad 54

Anexo II

- Mapa de Procesos 56
- Índice Maestro de Documentos 57
- Informe de Revisión por la Dirección 63
- Indicador I: Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de grado en la Sede de Gobierno de la UNR. Período: 2º Semestre 2021 64
- Indicador 6: Cantidad/Causas de errores en expedientes de solicitud de diplomas en las carreras de grado de la UNR. Período: 2º Semestre 2021 69
- Indicador 7: Cantidad/Causas de anulaciones de diplomas de grado Dirección por Diplomas y Certificaciones UNR - Período: 2º Semestre 2021 75
- Indicador 3: Satisfacción de los diplomados de las carreras de grado de la Universidad Nacional de Rosario - Período: 2º Semestre 2021 82
- Certificado IRAM 120

Anexo III

- Entrevistas 121

1. Introducción

Las Universidades Nacionales son sistemas institucionales autárquicos de carácter público, altamente complejos con multiplicidad de actores intervinientes y en interacción permanente con la sociedad en la que están inmersas. Las universidades, como otras instituciones, se caracterizan por contener reglas o requisitos que le otorgan legitimidad. Estas reglas surgen de las agencias reglamentarias estatales, las asociaciones profesionales, o incluso desde sistemas de creencias generalizados (Powell y Di Maggio, 1999). Por lo tanto, son variadas las formas concretas que pueden asumir las instituciones de educación superior a partir de estas normas que la influyen, y que, según García de Fanelli (2005), pueden ser tanto formales (constituciones, leyes, estatutos, reglamentos, contratos, procedimientos internos) como informales (ética, confianza, códigos implícitos de conducta).

Sus funciones principales, asociadas a la formación y la investigación también están influenciadas por diversos factores políticos, económicos y sociales que han determinado históricamente su estructura y dinámica de funcionamiento.

Al ser instituciones de carácter público deben rendir cuenta de sus actividades, del manejo de los recursos económicos, así como del funcionamiento administrativo y de gobierno. La eficacia de las organizaciones de educación superior depende del conocimiento que se tenga sobre los objetivos que persigue la institución y los actores que están involucrados, considerando quiénes tienen autoridad para diseñar la estructura normativa, quiénes deciden sobre la operatoria diaria y qué otros actores influyen en el proceso decisorio (García de Fanelli, 2005).

Las Universidades, a su vez, tienen como misión diseñar estrategias y articular herramientas que propendan a la eficiencia de la gestión y el manejo de los recursos. Para ello deben contar con mecanismos que permitan recoger las demandas y expectativas de la comunidad y traducirlas en acciones, las que impactarán en resultados que se esperan sean satisfactorios (Daza Lesmes, 2010).

En este marco, se considera que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos regulados y estandarizados, ofrece transparencia, facilita y promueve procesos de respuesta eficaz frente a los requerimientos del conjunto de la comunidad universitaria y de la sociedad de la que forma parte.

1.1. Universidad Nacional de Rosario

La Universidad Nacional de Rosario (UNR) se fundó el 29 de noviembre de 1968 a través de la Ley 17.987 que determinó la autonomía de las facultades asentadas en la ciudad desde principios del siglo XX, funcionando como dependencias institucionales de la Universidad Nacional del Litoral (UNL) con sede central en la ciudad capital de la provincia de Santa Fe¹.

Desde sus comienzos la UNR mantuvo con el territorio local y la ciudad en la que está inserta una relación activa a través de la cual fue generando cada uno de los proyectos que puso en marcha y que expresó un crecimiento sostenido en las propuestas formativas, investigativas y extensionistas vinculadas con las demandas de la región en sus distintas etapas históricas.

Su estructura actual cuenta con 12 facultades, 4 institutos de enseñanza media, 1 centro de estudios interdisciplinarios y 13 institutos de investigación de doble dependencia en conjunto con el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Durante el último año fueron creados 2 polos educativos de enseñanza media en las localidades cercanas de Puerto General San Martín y General Lagos y una extensión áulica en la ciudad de El Trébol, dependiente de la Escuela Agrotécnica emplazada en la ciudad de Casilda. Además dispone de 5 predios deportivos, 6 comedores universitarios, 3 centros de salud para asistir a estudiantes sin cobertura médica y 1 residencia universitaria.

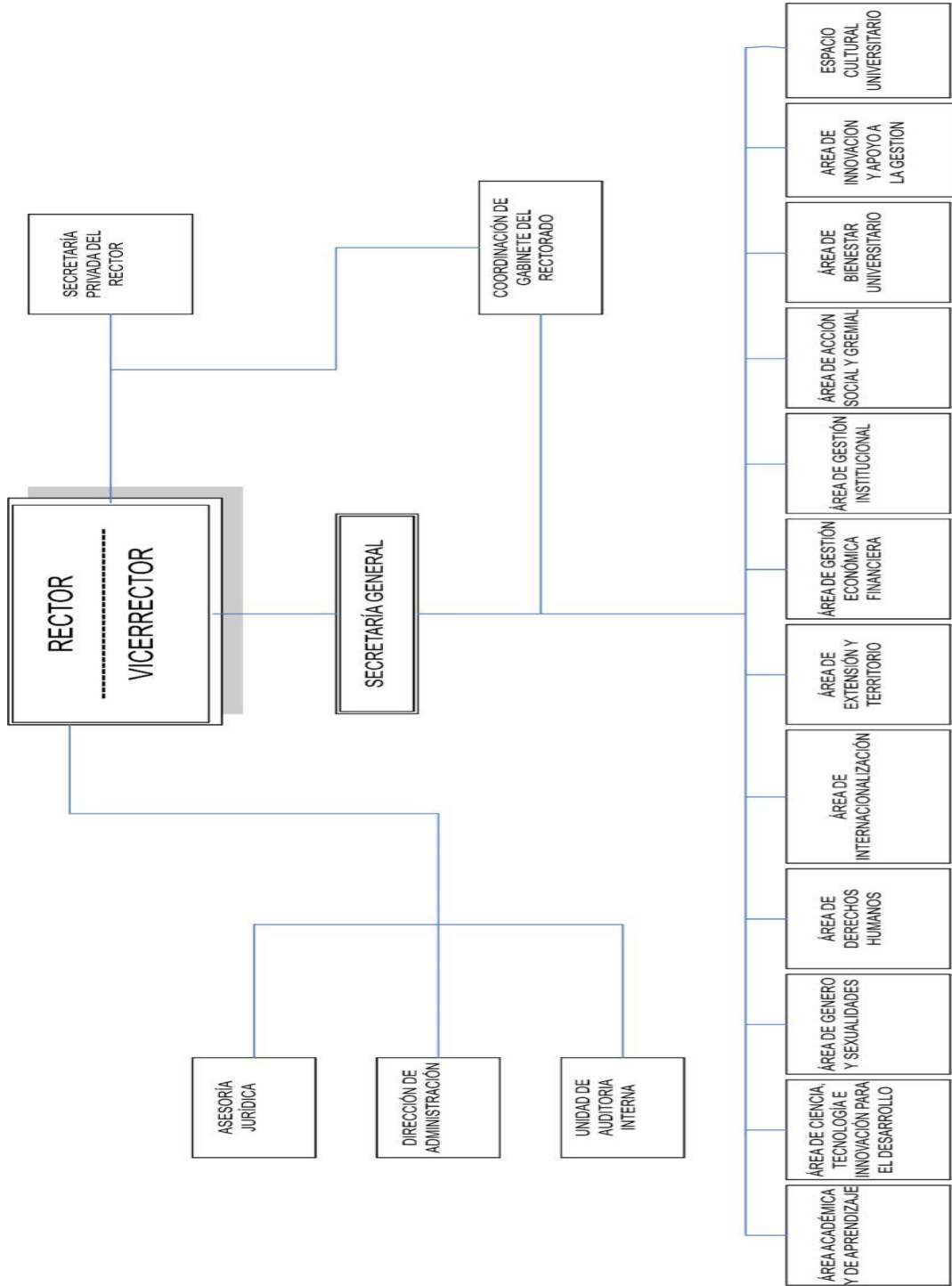
¹ Los primeros antecedentes se remontan a 1910 cuando se creó una comisión con el propósito de construir un hospital escuela, fomentar la ciencia y la educación. En esos años, con la donación por parte de la Municipalidad de los terrenos ubicados entre Vera Mujica, Santa Fe, Urquiza y Francia y aportes privados se comenzaron a construir los edificios que empezaron a funcionar en 1920. En esa época, además de la Facultad de Ciencias Médicas, Farmacias y ramos menores, en Rosario se establecieron la Facultad de Ciencias Matemáticas, Físico-Químicas, y Naturales aplicadas a la Industria; y la Facultad de Ciencias Económicas y Políticas.

La oferta académica es amplia con 121 carreras de grado, 119 de especializaciones, 60 maestrías, 40 doctorados, 17 entre bachilleres y tecnicaturas de nivel secundario, 22 títulos de pregrado, 34 ciclos de complementación curricular y ciclos de licenciatura, 20 tecnicaturas, 29 postítulos, diplomaturas de pregrado, diplomaturas de estudios avanzados y una instancia de posdoctorado. La propuesta educativa incluye, además, la escuela de oficios y diferentes trayectos formativos para adultos mayores dependientes del Área de Extensión y Territorio. Las carreras de grado tienen ingreso irrestricto y sostienen el principio de gratuidad de la enseñanza, estableciendo como condición haber concluido el ciclo anterior del sistema educativo.

A esta oferta académica se le sumó en los últimos años el campus virtual desde el cual se brindan cursos y posgrados en la modalidad a distancia mediante soporte Web. Para ello se generó un ambiente virtual denominado Comunidades UNR destinado a la interacción entre docentes, nodocentes, investigadores y estudiantes, que complementa la instancia de estudios presenciales. Se trata de una aplicación informática a través de la cual el cuerpo docente puede publicar diferentes contenidos de sus materias e interactuar con el estudiantado de una manera dinámica por medio de diferentes herramientas de comunicación. A su vez, permite acceder a una gama variada de recursos hipermediales.

La UNR está gestionada políticamente mediante el cogobierno. Esta forma de organización emana de la Reforma Universitaria de 1918. La estructura de cogobierno está integrado por los 4 claustros: docentes, estudiantes, graduados y no docentes que junto con el Rector constituyen el Consejo Superior. El Rector es elegido por la Asamblea Universitaria constituida por todos los miembros del Consejo Superior y de los Consejos Directivos. El Consejo Superior está integrado por el Rector, los doce decanos en representación de las facultades, doce consejeros docentes, ocho consejeros estudiantiles, dos consejeros graduados y dos consejeros no docentes. Cada facultad, en tanto, está gobernada por el Decano y el Consejo Directivo, que está compuesto por diez consejeros docentes, ocho de los estudiantes, un consejero graduado y otro en representación de los no docentes, elegidos por votación de sus respectivos pares.

Organigrama Funcional Sede de Gobierno:



1.2. Contexto Organizacional

En las instituciones públicas, en general los procesos no son medidos, controlados, no se diseñan ni implementan indicadores, lo que genera falta de definición de objetivos claros para una planificación adecuada de las actividades y de los recursos. La carencia de procedimientos y definición de funciones y responsabilidades y el ejercicio de un liderazgo inadecuado, como ocurre en muchos casos, genera además desmotivación del personal, desorden, incumplimientos, demoras que resultan en una creciente insatisfacción de los diferentes actores que conforman las instituciones. Por otro lado, las demandas sobre eficiencia y celeridad en trámites y procesos son una constante a las que las instituciones deben atender.

La Universidad Nacional de Rosario no está exenta de estas situaciones, lo que motiva a las autoridades a buscar herramientas para mejorar la calidad de la gestión institucional. La implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en los requerimientos de la norma internacional ISO 9001 se resolvió teniendo en cuenta la creciente cantidad de organizaciones que optaban por aplicarlo y expresaban luego los resultados positivos que les generaba.

La Norma ISO 9001 es una herramienta que permite impulsar la mejora continua de los procesos para asegurar su transparencia, confiabilidad, eficacia y eficiencia. Es el único que puede ser certificado por un organismo certificador autorizado.

La certificación del sistema de gestión de la calidad permite:

- ❖ Obtener mayor reconocimiento, mejorar la imagen y la credibilidad de la institución
- ❖ Aumentar la satisfacción de quienes reciben los servicios que presta la institución
- ❖ Generar mayor motivación en los integrantes de la institución

1.3. Objetivos y Metodología de Trabajo

Esta investigación persigue como propósito general relevar y analizar el proceso de implementación y certificación del SGC UNR -actividades y documentación relativos- en virtud de su posible aplicación a otros procesos administrativos de la Universidad.

Para ello nos proponemos como objetivos específicos:

- analizar la implementación del SGC ISO 9001 en la emisión de diplomas de carreras de grado en la UNR, durante el periodo 2009 - 2022;
- relevar los diagnósticos, las diferentes etapas comprendidas en la implementación y las actividades realizadas para el cumplimiento de cada etapa;
- ponderar los resultados de la experiencia de implementación y certificación del SGC UNR en la emisión de títulos de grado con el fin de extenderla a otros procesos institucionales.

Este trabajo de investigación se organizó mediante la triangulación de herramientas metodológicas puestas al servicio de los objetivos propuestos. Su desarrollo supuso un acercamiento exploratorio y descriptivo al objeto de indagación implementando las técnicas de observación de la documentación y de los indicadores relativos al SGC, provistos por la Dirección de Gestión de la Calidad de la UNR -responsable de proveer capacitación y asesoramiento para la implementación del SGC y de gestionar las auditorías internas periódicas requeridas. Esto nos permitió analizar y relevar las actividades realizadas en el proceso de aplicación del SGC UNR a la emisión de diplomas de grado.

Asimismo, la estrategia metodológica se completó entrevistando a personal incluido dentro del alcance en el que se aplicó el SGC: autoridades, Dirección de Diplomas, Dirección General de Estadística, auditores internos, Representante de la Calidad de la Facultad de Odontología.²

² Ver Anexo III - Entrevistas.

2. Cambio de Paradigma en la Gestión Pública

La experiencia de la aplicación de un sistema de gestión de la calidad como una herramienta diseñada para lograr una mejora en la calidad institucional y que, además, incentive la participación activa de todos los actores, los de la comunidad universitaria y los ciudadanos, puede encuadrarse dentro de la perspectiva de Gobierno Abierto.

El gobierno abierto constituye un nuevo paradigma que basado en los principios de la transparencia y apertura, participación y colaboración, intenta responder al agotamiento de los modelos tradicionales de gobernanza en un mundo que está cambiando radical y vertiginosamente (Ramírez-Alujas, 2014).

Una de las iniciativas impulsadas desde esta perspectiva fue el Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto³, dado a conocer en el primer día de gestión del ex presidente de los Estados Unidos, Barack Obama. Este memorándum establecía el compromiso, por parte del gobierno federal, de impulsar agendas de transparencia, participación y colaboración dentro de la administración pública norteamericana.

A propósito de ello, “con esta iniciativa, su gobierno se propuso crear un nivel de apertura sin precedentes, trabajar conjuntamente con los ciudadanos para asegurar la confianza pública y establecer un sistema de transparencia, participación pública y colaboración” (Oszlak, 2012, p. 11).

Tras esta iniciativa, diversos países impulsaron experiencias similares, muchas de las cuales tuvieron y tienen lugar en Latinoamérica. Como ejemplos, se puede citar la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública⁴, aprobada a mediados de 2009, así como la Declaración sobre Gobierno Abierto⁵, que contó con el compromiso de más de 50

³ Texto completo del Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto se puede consultar en: https://web.archive.org/web/20161215181923/https://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment

⁴ Texto completo de la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública se puede consultar en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Participacion-06-2009.pdf>

⁵ Texto completo de la Declaración sobre Gobierno Abierto se puede consultar en: <https://www.opengovpartnership.org/es/declaracion-de-gobierno-abierto/>

países en el año 2011. A nivel regional la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto⁶, elaborada por el CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo) a mediados de 2016, incorpora tres conceptos pilares del paradigma de Gobierno Abierto: elementos de rendición de cuentas, innovación pública, calidad de los servicios y desarrollo sostenible.

Respecto a estos cambios de paradigma que involucran a la gestión de las instituciones del Estado, el Instituto Nacional de Administración Pública, propone incentivar el paso de una administración en la que se gestiona enfatizando el cumplimiento de las normas, a una administración dirigida fundamentalmente a la prestación de servicios y preocupada por su calidad (INAP, 2006, pág. 17).

Este nuevo paradigma implica generar cambios en la cultura organizacional que tiendan a poner el énfasis en los procesos, en los resultados y en la calidad de los servicios a los ciudadanos, más que en las tareas, las rutinas y las estructuras. Esto supone que el eje de la transformación de las instituciones públicas está dado por el concepto de responsabilidad y la consiguiente rendición de cuentas (INAP, 2006).

El nuevo gerenciamiento público introduce el concepto de calidad como dispositivo, como artefacto, trata de introducir un concepto de calidad como valor, o como atributo, y a su vez, esa calidad trata de satisfacer al cliente, un cliente que no deja de ser un individuo maximizador de utilidad y minimizador de costos, racional, de mercado.

Al respecto, Calderón y Lorenzo (2010), afirman que:

“Gobierno Abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de escuchar lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente” (Calderón y Lorenzo, 2010, pág. 12).

⁶ Texto completo de la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto se puede consultar en:
<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/2-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-2016-CLAD.pdf>

Por su parte, Maríñez Navarro (2014), presenta el concepto de Gobierno Abierto como una noción polisémica, advirtiendo que la multiplicidad de conceptualizaciones de gobierno abierto que postulan los diferentes autores destacan: tecnologías de la información, transparencia, cambio de valores, cambio en los procesos.

Acercas de los procesos y los cambios que implica, Quintanilla (1998), nos insta a repensarlos como práctica participativa y consensuada, a fin de detectar nudos problemáticos y aspectos positivos, en pos de una mejora continua.

La mejora continua es el resultado de un proceso de reflexión permanente y de obtención de información oportuna y eficaz para la toma de decisiones, el fortalecimiento de la capacidad institucional como posibilidad de un desarrollo sostenible en el tiempo.

La Guía para la Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires (2007), propone una interesante definición de proceso como: “una serie de tareas y/o actividades desarrolladas en una secuencia lógica y predeterminada que se vinculan entre sí para transformar insumos en productos (bienes y/o servicios) valiosos para el ciudadano” (pág. 14), esta secuencia de pasos con el fin de obtener un producto de calidad, implica identificar las tareas que agregan valor y eliminar las que no tienen razón de existir.

La Universidad como institución social, es interpelada y observada en sus funciones y misiones, las que deben estar orientadas a brindar servicios de calidad, concebidos desde la cosmovisión de los actores. Esto conduce a pensar en estrategias duraderas, donde se desarrollen procesos internos de aseguramiento de la calidad de manera continua y sostenida.

En este sentido, el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 se relaciona íntimamente con estos estándares, ya que posibilita un mejor diseño y desarrollo de esta cadena de valor, sin perder de vista elementos de participación, consulta e involucramiento de los actores relevantes, así como criterios de eficiencia, control, seguimiento, transparencia y mejora continua.

3. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

3.1. Evolución del Concepto de Calidad

El concepto de calidad ha ido evolucionando desde sus orígenes, aumentando objetivos y cambiando su orientación hacia la satisfacción plena del cliente. Comenzó como una necesidad de controlar e inspeccionar (separar los productos buenos de los malos) hasta convertirse en un elemento fundamental para la supervivencia de las empresas.

Control de la Calidad

Es el proceso por el cual se asegura la estandarización de la disponibilidad, fiabilidad, mantenibilidad y manufacturabilidad de un producto o servicio.

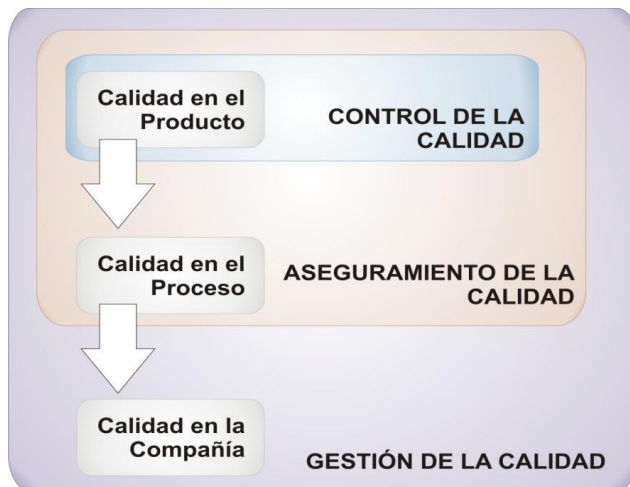
Aseguramiento de la Calidad

Actividades sistemáticas que dan la confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos para los que fue planificado.

Gestión de la Calidad

Todas las personas y recursos de la organización se centran en la mejora continua de la calidad para satisfacer al cliente. Se trata de hacerlo bien desde la primera vez. Este concepto nació en la década de los cincuenta en los Estados Unidos a partir de prácticas propuestas por los expertos en calidad Edwards Deming y Joseph Juran, pero fue en Japón donde se desarrolló y aplicó en plenitud. La norma ISO 9000 – Fundamentos y Vocabulario - define “Gestión de la Calidad” como: ***“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”***. Y el término “Calidad” lo define: ***“La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente”***.

Gráfico: Evolución del concepto de Calidad



Fuente: elaboración propia.

3.2. ISO (International Standardization Organization)

La ISO (Organización Internacional de Normalización)⁷ es una organización para la creación de estándares internacionales integrada por entidades de normalización de más de 100 países que representan el 95% de la actividad comercial del mundo. Fue fundada el 23 de febrero de 1947 en Ginebra, Suiza. Está organizada en más de 3000 comités técnicos de trabajo, y ha publicado más de 18.500 normas.

⁷Sitio Web de ISO (Organización Internacional de Normalización), se puede consultar en: www.iso.org

3.3. IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)

El IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)⁸ es el único representante argentino ante la ISO. Es una asociación civil sin fines de lucro, fue fundada en el año 1935 por representantes de los diversos sectores de la economía, del gobierno y de las instituciones científico-técnicas. Los impulsaba el interés de que nuestro país cuente con una institución técnica, independiente y representativa, una organización idónea para desarrollar las normas que requería una nación en pleno crecimiento.

Desde 1937, a lo largo de los años y en mérito a su actividad, IRAM fue reconocido como Organismo Nacional de Normalización por sucesivas legislaciones nacionales. En el año 1994, fue ratificado en su función por el Decreto PEN N° 1474/1994⁹, en el marco del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación.

3.4. Norma ISO 9001

La Norma ISO 9001 forma parte de la serie de normas ISO 9000, que consta de tres normas básicas respaldadas por otros documentos:

- ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario¹⁰
- ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos¹¹
- ISO 9004: Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad¹²

⁸ Sitio Web de IRAM, se puede consultar en: www.iram.org.ar

⁹ Decreto 1474/1994 del Poder Ejecutivo Nacional completo. Más información se puede consultar en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1474-1994-13047/actualizacion>

¹⁰ Texto completo de la Norma ISO 9000, se puede consultar en: <http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

¹¹ Texto completo de la Norma ISO 9001, se puede consultar en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/iso-9001-2008_es_cert.pdf

¹² Texto completo de la Norma ISO 9004, se puede consultar en: http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9004_ED_2009.pdf

La única que puede ser certificada por un organismo certificador es la norma ISO 9001, las demás son guías para su aplicación.

3.4.1. Principios de la Gestión de la Calidad

Resulta oportuno para el presente trabajo, citar los Principios de la Gestión de la Calidad, enunciados en la Introducción de la norma ISO 9001:

1. Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

El líder ayuda a que el equipo empiece a mirar la situación no deseada desde otro lugar y lo resuelva reflexionando.

3. Compromiso de las personas

El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para beneficio de la organización.

4. Enfoque de procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La norma ISO 9000 define proceso como: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para un resultado previsto.

Los elementos de un proceso son:

Entradas: materiales, componentes, información, etc. que son necesarios para realizar el proceso.

Salidas: resultado obtenido en el proceso.

Proveedores: los que proporcionan las entradas al proceso (interno o externo).

Cliente: destinatario del proceso (interno o externo).

Recursos: elementos que se necesitan para llevar a cabo el proceso.

Actividades: suma de tareas que se agrupan en un procedimiento.

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad.

Indicador: medida de una característica del proceso.

Controles: elementos que permiten comprobar el estado del proceso.

5. Mejora: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

6. Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

7. Gestión de las relaciones: la correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen a su éxito sostenido.

3.4.2. Ciclo PHVA y Pensamiento Basado en Riesgos

Esta Norma incorpora el ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)¹³ y el pensamiento basado en riesgos. El ciclo PHVA o también conocido como círculo de mejora continua, permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

¹³ Ciclo de Deming por William Edwards Deming, estadístico y profesor universitario estadounidense, considerado uno de los pioneros de la gestión de la calidad. Se puede consultar historia y biografía en: <https://historia-biografia.com/william-edwards-deming/>

Gráfico: Ciclo de Mejora Continua. Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)

Fuente: Guía de mejora continua <https://mejoracontinua.net/el-ciclo-de-mejora-continua>

El concepto de “**riesgo**” en el contexto de la Norma ISO 9001 se refiere a la incertidumbre en la consecución de los objetivos. El pensamiento basado en el riesgo es algo que todos hacemos de forma automática y a menudo de manera inconsciente, es parte del enfoque basado en procesos. Hace que la acción preventiva sea parte de la rutina. Los riesgos deben ser identificados. Luego deben planificarse acciones para eliminarlos o reducirlos, y verificar si las mismas fueron eficaces.

3.4.3. Estructura de la Norma ISO 9001:2015 (en el año 2009 vigente la revisión 2008)

A continuación se presenta un resumen con los puntos más destacados de la Norma ISO 9001:2015.

La norma ISO 9001:2015 está estructurada en 10 capítulos:

0. Introducción

1. Objeto y campo de aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto o servicio suministrado.

2. Referencias

La Norma ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, y demás documentos mencionados en la Norma ISO 9001:2015, son de consulta indispensable para su aplicación.

3. Términos y definiciones

Para los fines de la Norma ISO 9001:2015, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

4. Contexto de la organización

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas. Los factores externos pueden ser de tipo legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico. Los factores internos a considerar son la cultura de la organización, la estructura organizacional, la gobernanza, la tecnología disponible, los sistemas de información y los procesos de toma de decisiones.

5. Liderazgo

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el SGC: estableciendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad; promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios; comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas; promoviendo la mejora y el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

6. Planificación

La organización debe planificar las acciones para los riesgos y oportunidades identificados. Debe además establecer objetivos de la calidad coherentes con la política de la calidad, que sean medibles, comunicados y actualizados.

Cuando sea necesario aplicar cambios, la organización debe planificarlos considerando: propósito y consecuencias, integridad del SGC, disponibilidad de recursos, asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Los disparadores de cambios en el SGC pueden ser:

- Retroalimentación de los clientes
- Reclamos de los clientes
- Fallas de productos o servicios
- Retroalimentación del personal
- Innovación
- Determinación de riesgos
- Determinación de oportunidades
- Resultados de auditorías
- Resultados de revisiones por la dirección
- No conformidades identificadas

7. Apoyo

La organización debe:

- determinar y proporcionar los *recursos* necesarios, considerando capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y qué se necesita obtener de los proveedores externos.
- determinar y proporcionar las *personas* necesarias.
- determinar, proporcionar y mantener la *infraestructura* necesaria (incluye edificios, servicios, equipos/hardware/software, tecnologías de la información, comunicación).
- determinar, proporcionar y mantener el *ambiente* necesario (incluye factores sociales, psicológicos, físicos).
- determinar y proporcionar los recursos necesarios para realizar el *seguimiento/medición* de los productos y servicios.
- determinar los *conocimientos* necesarios para la operación de los procesos. Mantenerlos y ponerlos a disposición según sea necesario. Determinar cuando sea necesario adquirir conocimientos adicionales o actualizaciones requeridas. Los conocimientos pueden basarse en fuentes internas: propiedad intelectual, experiencia, resultados de mejoras, etc., o en fuentes externas: normas, conferencias, conocimientos provenientes de clientes o proveedores, etc.)
- asegurar la *competencia* de las personas (educación, formación o experiencia apropiadas); cuando sea necesario, gestionar la adquisición de la competencia necesaria y evaluar su eficacia.
- asegurar de que las personas tomen *conciencia* de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del SGC, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.
- determinar las *comunicaciones* internas y externas pertinentes.
- asegurar que el SGC incluya la *información documentada* requerida por esta Norma y la información documentada requerida por la organización, que esté disponible y sea idónea, y esté protegida adecuadamente. Para el control de la información documentada, considerar además su distribución y acceso, recuperación y uso, almacenamiento y preservación, control de los cambios, conservación y disposición.

8. Operación

La organización debe:

- planificar, implementar y controlar los *procesos* necesarios. Se deben controlar los *cambios planificados*. Los procesos contratados externamente deben ser controlados.
- incluir en la *comunicación con los clientes*: la información relativa a los productos y servicios; atención de consultas, los contratos o los pedidos; obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios; manipulación o control de la propiedad del cliente; requisitos para las acciones de contingencia.
- determinar los *requisitos relacionados con los productos y servicios*, y cumplirlos. Si los requisitos fueran modificados, deben ser documentados y comunicados.
- asegurarse de que los *procesos, productos y servicios suministrados externamente* sean conformes a los requisitos, y determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos.
- controlar la *producción y la provisión del servicio*, considerando según sea aplicable: disponibilidad de la información documentada, disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, actividades de seguimiento y medición, infraestructura y entorno adecuados, personas competentes/calificadas, validación/revalidación periódica de los procesos, acciones para prevenir errores humanos, actividades de liberación/entrega/posteriores a la entrega.
- identificar las salidas cuando sea necesario. Controlar la identificación única de las salidas cuando la *trazabilidad* sea un requisito.
- identificar, verificar, proteger y salvaguardar la *propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos*.
- preservar las *salidas* durante la producción y prestación del servicio: puede incluir la identificación, manipulación, control de la contaminación, embalaje, almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

- autorizar la *liberación de los productos y servicios* únicamente cuando se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad competente y por el cliente cuando sea aplicable.
- asegurarse de que las *salidas no conformes* sean identificadas y controladas para prevenir su uso o entrega no intencionada.

9. Evaluación del desempeño

La organización debe:

- determinar qué necesita *medición* para evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.
- realizar el seguimiento de las *percepciones de los clientes* del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas (puede incluir encuestas, retroalimentación de los productos y servicios entregados, reuniones, felicitaciones, etc.).
- analizar y evaluar *los datos y la información apropiados* que surgen del seguimiento y la medición. Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.
- planificar, establecer, implementar y mantener un programa de *auditoría interna*, determinando la frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y la elaboración de informes; definir criterios/alcance de cada auditoría; informar los resultados a las autoridades pertinentes; tomar acciones correctivas adecuadas. La **Norma ISO 19011** establece las directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- *revisar el Sistema de Gestión de la Calidad* a intervalos planificados, incluyendo: el estado de las acciones de revisiones por la dirección previas, los cambios por cuestiones internas/externas que afecten al SGC (contexto de la organización), toda la información sobre el desempeño y eficacia del SGC, la adecuación de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, y las oportunidades de mejora.

10. Mejora

La organización debe:

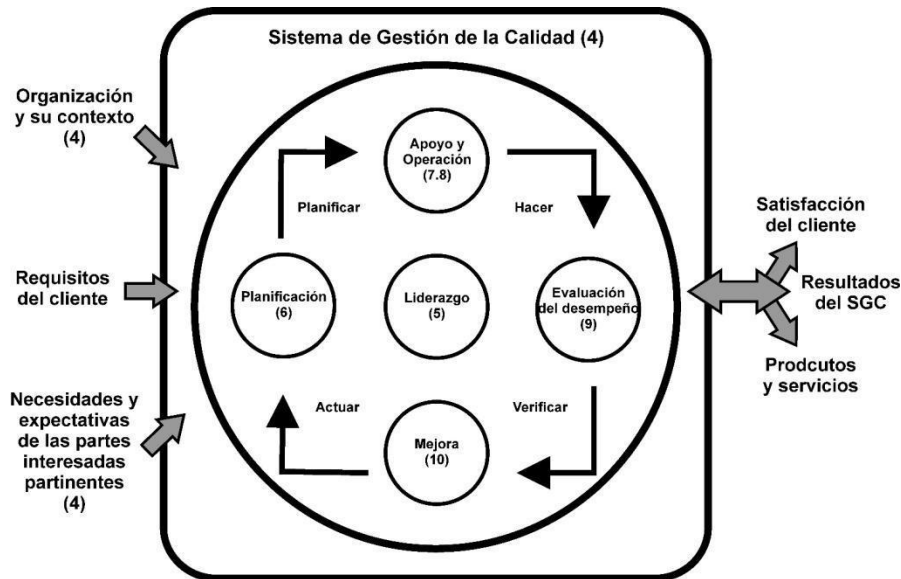
- determinar y seleccionar *oportunidades de mejora*, y acciones necesarias para cumplir con los requisitos establecidos y aumentar la satisfacción de los clientes. Puede incluir

corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio significativo, innovación y reorganización.

- tomar acciones para controlar y corregir las *no conformidades* cuando sea aplicable ó hacer frente a las consecuencias.
- *mejorar continuamente* la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

El ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. El Gráfico que sigue ilustra cómo los capítulos 4 a 10 de la Norma ISO 9001:2015 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA:¹⁴

Gráfico: Sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015



Fuente: Norma ISO 9001:2015

¹⁴ Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos

4. Análisis del Caso: implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en el proceso “Emisión de diplomas de las carreras de grado en la UNR”

La implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001 se realizó con la asistencia de la Dirección Gestión de la Calidad, creada para tal fin. El trabajo fue iniciado en el año 2009, se creó mediante Resolución Rector N° 970/2009,¹⁵ y fue afianzada en el año 2014 mediante Ordenanza 703 Consejo Superior.¹⁶

Esta Dirección indica que decidieron conjuntamente con las autoridades implementar el sistema de gestión de la calidad en el proceso “Emisión de diplomas de carreras de grado en la UNR”, como prueba piloto para tomar de referencia y extender el modelo a otros procesos en el futuro, y por tratarse además de un proceso estratégico en la universidad, ya que afecta todos los alumnos que concluyen su carrera y tramitan su título para ejercer su profesión.

Cabe aclarar que en el año 2009 se encontraba vigente la versión 2008 de la Norma ISO 9001, mientras que hoy está vigente la versión 2015. Asimismo indicar que a partir del año 2021 el texto del alcance “Emisión de diplomas de las carreras de grado de la UNR” fue modificado así: “Otorgamiento de títulos de grado/ de posgrado y emisión de diplomas”. Esto se debe a que se amplió el alcance para abarcar desde la solicitud de los diplomas por parte de los alumnos y no únicamente enfocado en el tramo de *emisión del diploma* en la Sede de Gobierno; se incluyó a su vez el otorgamiento de títulos de Posgrado. Además referenciar que se trabajaron alcances del SGC en algunas facultades que adhirieron voluntariamente, que abarcan desde la inscripción a la carrera hasta la recepción del diploma: actualmente facultades de Odontología, Ciencias Agrarias, Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas, Arquitectura y Diseño, y Derecho. En la Sede de Gobierno se agregó además el alcance “Planificación y desarrollo de carreras y cursos a distancia” a partir del año 2021.

¹⁵ Esta política de gestión se institucionaliza a partir de la Resolución Rector N° 970/2009. Para más información ver Resolución completa en documentos Anexos a esta tesis, página 44.

¹⁶ Ordenanza 703 de Consejo Superior de la UNR establece aplicación del SGC, consultar en: <https://m.unr.edu.ar/direccion/144/direccion-gestion-de-la-calidad>

El presente trabajo está desarrollado sobre el proceso: otorgamiento y emisión de diplomas de las carreras de *Grado* en la UNR.

4.1. Relevamiento de la implementación del SGC en la UNR

Se realizaron reuniones individuales con cada uno de los sectores incluidos en el proceso identificado para relevar el proceso, la documentación relativa y recolectar información.

Luego se llevaron a cabo reuniones generales con todo el personal implicado para realizar un diagnóstico del funcionamiento de este proceso. Al principio algunas personas ofrecían resistencia presentando argumentos varios: si se trataba de una intención política, si se trataba de una iniciativa temporaria, que no creían que podían cambiar las cosas, que les generaría trabajo extra, etc. Expusieron una variedad de reclamos y problemas históricos: funciones y responsabilidades no claras, incumplimiento de normativas, falta de comunicación entre las áreas, falta de procedimientos, desorden, errores frecuentes, controles deficientes. Con esta información se confeccionó un cuadro de análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas). Luego se rediseñó el proceso eliminando pases y firmas innecesarios.

4.2. Cuadro y análisis F.O.D.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Carácter público	Falta de planificación
Autonomía Financiera	Funciones y responsabilidades indefinidas
Número considerable de personal de planta permanente	Falta de procedimientos
	Incumplimiento de reglamentaciones
	Liderazgo deficiente de responsables de áreas
	Falta de interés en mejorar y en innovar por parte de algunos trabajadores
	Difusión deficiente del conocimiento
	Empleados desmotivados
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Herramientas disponibles para una mejor gestión de la institución	Contexto político
Acercamiento a la comunidad a través de las redes sociales	Renovación de autoridades cada cuatro años.
Cambio de paradigma con la introducción y aplicación de conceptos evolucionados tales como: liderazgo, trabajo en equipo y gestión de la calidad	Personal de planta con ejercicio sostenido de modalidades de trabajo obsoletas

Fortalezas

Carácter Público. La Universidad al ser subvencionada por el Estado, procura brindar a todos los ciudadanos una educación de calidad.

Autonomía Financiera. Mediante Ley N° 24.195 las universidades gozan de autonomía académica, y autarquía administrativa y económico-financiera.

Número Considerable de Personal de Planta Permanente. Debido a su estabilidad laboral, el personal de planta permanente, ejerce las mismas funciones de manera sostenida durante largos períodos, lo que puede permitir afianzar el conocimiento y la práctica en las tareas que realiza.

Debilidades

Falta de Planificación. No hay planificación adecuada de las actividades, lo que genera demoras o retrabajos que se podrían haber evitado.

Funciones y Responsabilidades Indefinidas. No se definen claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Esto genera situaciones de conflicto por superposición o sobrecarga de tareas, incluso, falta de compromiso.

Falta de Procedimientos. No se establecen los procedimientos necesarios -o si existen, muchos están desactualizados- lo que genera desorden y una deficiente gestión de los recursos y de los tiempos en la ejecución de las tareas.

Incumplimiento de las Reglamentaciones. Debido a la falta de control, muchas reglamentaciones no son cumplidas en su totalidad, o han quedado en desuso por falta de actualización.

Liderazgo Deficiente de Responsables de Áreas. Predomina el modelo de liderazgo autoritario, los jefes de área no poseen ni aplican herramientas para generar motivación de su personal y el trabajo en equipo, interviniendo en la resolución de conflictos.

Falta de interés en mejorar e Innovar. Debido a que este tipo de institución no tiene competencia por ser un organismo público, no existe la necesidad urgente de mejorar e innovar.

Difusión deficiente del Conocimiento. El personal que realiza las mismas tareas durante largos períodos suele “adueñarse” de sus conocimientos, comparte parcialmente éstos con sus compañeros, particularmente con los nuevos ingresantes. Esto hace que se conviertan en un personal casi imprescindible, porque únicamente ellos poseen esos conocimientos y no permiten la transmisión para que el conocimiento fluya y se vaya renovando.

Empleados Desmotivados. Insatisfacción del personal por diversas causas posibles. Entre estas pueden ser: falta de objetivos claros, jefes autoritarios, tareas desordenadas, falta de valoración de la tarea realizada, falta de capacitación.

Oportunidades

Herramientas Disponibles para una mejor Gestión de la Institución. Actualmente se encuentran disponibles en el mercado herramientas tales como tecnologías, softwares, normas y diversas técnicas que ayudan a mejorar la gestión y resolver conflictos.

Acercamiento a la Comunidad a través de las redes sociales. El acceso masivo de los ciudadanos a diferentes redes sociales como facebook, twitter, instagram, whatsapp, entre otras, permite interactuar con el ciudadano más fácilmente y en forma directa.

Cambio de Paradigma con la Introducción y Aplicación de Conceptos Evolucionados tales como: Liderazgo, Trabajo en Equipo y Gestión de la Calidad. Pueden permitir una mayor participación y compromiso de cada integrante de la institución que dará como resultado una mayor eficiencia y productividad.

Amenazas

Contexto Político. La UNR es un ámbito inmerso en la política, lo que puede afectar la toma y aplicación de decisiones por conflicto de intereses.

Personal de Planta con Ejercicio Sostenido de Modalidades de Trabajo Obsoletas.

Este personal generalmente se resiste a introducir cambios en el modo de trabajo adquirido.

Renovación de Autoridades. Puede dificultar la continuidad de la política institucional y puede dificultar el cumplimiento de los objetivos establecidos, particularmente los de largo plazo.

Áreas Intervinientes en el Proceso de Estudio

Secretaría Privada, Secretaría General, Secretaría Académica, Gestión de la Calidad, Dirección de Diplomas, Mesa de Entradas, Consejo Superior, Servicios Administrativos, Grupo Guaraní, Infraestructura Tecnológica, Informática Universitaria, Estadística, Editorial UNR.

4.3. Etapas para la Implementación del SGC

Teniendo en cuenta la información relevada y los requerimientos de la norma ISO 9001, se establecieron las siguientes etapas para implementar el sistema:

- ❖ confección del mapa de procesos
- ❖ Capacitación en los requisitos de la norma ISO 9001
- ❖ Definición y elaboración de documentación requerida: la determinada como necesaria para la operación del proceso y los requeridos por la norma
- ❖ Definición e implementación de mediciones, confección de indicadores y definición de objetivos de la calidad asociados
- ❖ Implementación de auditorías internas
- ❖ Implementación de Revisiones por la Dirección (revisión de todas las actividades relativas al SGC por las autoridades, requisito de la norma)
- ❖ Auditorías Etapa I y II de Certificación (externa)

Confección del Mapa de Procesos

Se confeccionó lo que se denomina “Mapa de Procesos” para identificar las entradas y salidas del proceso, las dependencias incluidas dentro del alcance definido y las interrelaciones entre éstas. Se establecieron tres categorías de procesos: estratégicos, operativos y de apoyo.¹⁷

Capacitación en los requisitos de la Norma ISO 9001

En primer lugar, se capacitó a las autoridades con particular énfasis en los capítulos 5. Responsabilidad de la Dirección y 6. Gestión de los recursos (estos títulos pertenecen a la versión 2008 de la norma, vigente en 2009 cuando se dieron las primeras capacitaciones). Luego se capacitó al personal que opera los procesos y el de los sectores de apoyo en la totalidad de los requisitos.

Definición y elaboración de la documentación requerida.

- ❖ *Procedimiento operativo*: se elaboró el procedimiento de emisión de diplomas de grado. La modalidad implementada fue con la participación de todo el personal afectado: se confeccionaron borradores, se revisaron y ajustaron entre todas las partes interesadas.
- ❖ *Política de la Calidad*: se estableció la Política de la Calidad mediante la Resolución Rector N° 1323/2010, hoy actualizada a N° 3989/2021¹⁸ y se difundió con carteles que se colocaron en cada una de los sectores incluidos en el alcance del SGC y en la página web de la Universidad.
- ❖ *Manual de la Calidad*: este manual era un requisito en la versión 2008 de la norma, posteriormente eliminado en la versión 2015. Aún así resolvieron mantenerlo para centralizar en un único documento referencias a la documentación requerida por la norma

¹⁷ Mapa de Procesos. Para más información ver imagen en documentos Anexos a esta tesis, página 56

¹⁸ Política de la Calidad. Resolución Rector N° 3891/2021. Para más información ver imagen en documentos Anexos a esta tesis, página 48.

y aclaraciones sobre la aplicación de algunos requisitos específicos¹⁹. Actualmente incluye declaraciones referentes a:

- alcances del Sistema de Gestión de la calidad
- justificaciones de los requerimientos de la Norma que no son aplicables al SGC
- competencia y formación de las personas
- información documentada
- procesos, productos y servicios suministrados externamente
- auditoría interna
- revisión por la dirección
- acción correctiva

❖ *Procedimientos requeridos por la aplicación del SGC*: se redactaron los siguientes procedimientos, requeridos por la norma:

- Control de los Documentos, Control de los Registros -actualmente ambos integrados en el procedimiento Información Documentada: refiere al control de la documentación (creación, identificación, revisión, aprobación, distribución, acceso, almacenamiento, control de los cambios).²⁰
- Acción correctiva: refiere a cómo registrar una no conformidad, su tratamiento y verificación de eficacia.²¹

¹⁹ Manual de la Calidad Sede de Gobierno

https://comunidades.campusvirtualunr.edu.ar/pluginfile.php/1401350/mod_resource/content/1/1_MANUAL%20CALIDAD%20SEDE.pdf (para el ingreso se requiere clave de acceso, se coloca aquí como muestra)

²⁰ 7.5 Información documentada - – Norma ISO 9001:2015

²¹ 10.2 No conformidad y acción correctiva – Norma ISO 9001:2015

- Auditoría interna: refiere a la planificación, desarrollo y registro de las auditorías internas. Establece además las responsabilidades de los actores afectados en una auditoría, y el perfil y evaluación de un auditor.²²
 - Acción preventiva: refiere a cómo registrar una acción para prevenir una posible no conformidad, su tratamiento y verificación de eficacia. En la versión de la Norma 2015 vigente, este procedimiento no es un requisito así que fue dado de baja. La versión 2015 establece que el diseño del sistema de gestión de la calidad es de carácter preventivo en su integridad.
- ❖ Lista Maestra de Documentos: se confeccionaron Listas Maestras de documentos para cada sector incluido en el alcance del SGC, indicando el nombre del documento, número de revisión, fecha de entrada en vigencia y responsable. La Dirección de Gestión de la Calidad mantiene actualizada la Lista Maestra general.²³

Definición e implementación de mediciones, confección de indicadores y definición de objetivos de la calidad

Se establecieron junto con el personal incluido dentro del alcance del SGC las mediciones necesarias que permitieron confeccionar indicadores para la toma de acciones orientadas a corregir no conformidades y fomentar la mejora continua. La Dirección General de Estadística se encargó como en la actualidad de confeccionar y distribuir semestralmente los indicadores definidos. Los datos procesados fueron tomados del sistema de Mesa de Entradas, el sistema de gestión académica SIU Guaraní y planillas excel confeccionadas por la Dirección de Diplomas. En base a los primeros resultados de los indicadores, se establecieron objetivos asociados.

Los Objetivos deben ser coherentes con los resultados de los indicadores, no deben ser ni muy holgados ni muy ajustados respecto a la medición real. La reformulación de un Objetivo debe

²² 9.2 Auditoría interna - Norma ISO 9001:2015

²³ Lista Maestra de Documentos. Para más información ver completa en documentos Anexos a esta tesis, página 57.

ser debidamente justificada.²⁴ A su vez los resultados se van registrando en Cuadros Históricos Comparativos para analizar su evolución y generar la toma de acciones.

Los indicadores que se establecieron respecto al alcance “Otorgamiento de títulos de grado y emisión de diplomas” son los siguientes:

- ❖ Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de Grado, tramo en la Sede UNR: total y parciales (tiempo promedio de cada uno de los sectores que participa en la gestión del diploma en la Sede de Gobierno). Abarca desde el ingreso de los expedientes de solicitud de Títulos al Área Académica en Sede hasta que los diplomas están listos para ser retirados por los Responsables de las Facultades.²⁵
- ❖ Cantidad/causas de errores en los expedientes de solicitud de diplomas de las carreras de de Grado de la UNR (errores detectados en el Área Académica Sede por los que se devuelven a Facultad para corrección), discriminado por cada una de las 12 Facultades.²⁶
- ❖ Cantidad/causas de anulación de diplomas (cartulinas desechadas) de diplomas de carreras de Grado.²⁷
- ❖ Satisfacción de los diplomados de todas las carreras de Grado de la UNR (encuesta sobre trámite de egreso).²⁸

La información suministrada por los indicadores y resultados de auditorías internas han permitido la toma de innumerables acciones correctivas y de mejora. Más adelante se enuncian algunas de las que tuvieron mayor impacto.

²⁴ 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos – Norma ISO 9001:2015

²⁵ *Indicador 1*. Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de Grado. Para más información ver completa en documentos Anexos a esta tesis, página 64.

²⁶ *Indicador 6*. Cantidad/Causas de errores en expedientes de solicitud de diplomas en las carreras de grado de la UNR. Para más información ver completa en documentos Anexos a esta tesis, página 69.

²⁷ *Indicador 7*: Cantidad/Causas de anulaciones de diplomas de grado Dirección de Diplomas y Certificaciones UNR. Para más información ver completa en documentos Anexos a esta tesis, página 75.

²⁸ *Indicador 3*: Satisfacción de los diplomados de las carreras de grado de la UNR. Para más información ver completa en documentos Anexos a esta tesis, página 82.

Implementación de Auditorías Internas

La auditoría interna es un requisito de la Norma ISO 9001²⁹. La institución puede optar por contratarlas (tercerización) o establecer su propio Programa de Auditorías y formar auditores propios. Las autoridades de la UNR optaron por la segunda alternativa. El programa de auditorías internas se gestiona de manera centralizada para todos los alcances del SGC desde la Dirección de Gestión de la Calidad.

Se confecciona un Plan Anual de Auditorías considerando la realización de al menos una auditoría anual en cada uno de los alcances del SGC.

Respecto a los auditores, se estableció la condición de que el personal que se formara fuera personal de planta. Se inició con un equipo de 15 integrantes, representantes de diferentes dependencias de la UNR (de la Sede de Gobierno y de Facultades). A través de los años ha habido altas y bajas en el equipo, actualmente conformado por dos coordinadoras de auditorías, 15 auditores titulares y 7 auditores observadores (en formación).

Realizan esta actividad independientemente de sus tareas habituales asignadas. Implica el estudio y cumplimiento en cada etapa de preparación, realización de auditoría, y redacción del informe.

Los requerimientos que se establecieron en cuanto a la competencia del auditor interno son: formación en técnicas de auditoría (Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión), formación en los requerimientos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, y participación en carácter de Observador en al menos cuatro auditorías con alcances diferentes. Una vez que cumplen con estos requisitos y según su evaluación de desempeño, son designados como auditores por Resolución de Rector.³⁰

Los hallazgos de auditorías se pueden identificar como Fortalezas: características del SGC que se destacan por su valor agregado; Observaciones: situación detectada que requiere la toma de

²⁹ 9.2 Auditoría interna - Norma ISO 9001:2015

³⁰ Designación de responsables y equipo de auditoría. Para más información ver Resolución 1419/2022 completa en documentos Anexos a esta tesis, página 50.

una acción de carácter preventivo; Oportunidad de Mejora: aspecto del SGC que el auditor considera oportuno mejorar, aunque queda a consideración del Auditado su aplicación; No Conformidad: no cumplimiento de un requisito especificado, en este caso se requiere la toma de una Acción Correctiva.

Los resultados de las auditorías internas proveen una excelente base para el análisis de situaciones y toma de acciones orientadas.

Implementación de Revisiones por la Dirección

La Revisión por la Dirección es un requisito de la Norma ISO 9001³¹. Esta actividad consiste en la revisión de todos los temas relativos al SGC por las autoridades afectadas al alcance del SGC. Incluye el análisis de los indicadores establecidos y revisión de los objetivos asociados, revisión de resultados de auditorías internas, análisis de no conformidades y acciones correctivas, identificación de riesgos y oportunidades de mejora, decisiones sobre aplicación de acciones y gestión de recursos. El análisis de toda esta información se registra anualmente en un informe diseñado específicamente³². La información relativa al alcance “Otorgamiento de títulos de grado y emisión de diplomas” es analizada por las autoridades de la Sede de Gobierno designadas actualmente por la Resolución de Rector N° 2387/2022.³³

Auditorías Etapa I y II de Certificación (externa)

Se gestionaron las auditorías para la obtención de la certificación del SGC con el Instituto Argentino de Certificación y Normalización IRAM: si bien hay otras organizaciones de certificación autorizadas en el país, las autoridades de la UNR optaron por el IRAM ya que es nuestro representante nacional en la organización ISO. Las auditorías fueron realizadas en las fechas 06/08/2010 (Etapa I) y 01/10/2010 (Etapa II), esta última es la que otorgó la certificación mediante el Certificado número 9000-3923.³⁴ El personal lo vivió con mucha tensión pero se

³¹ 9.3 Revisión por la dirección - Norma ISO 9001:2015

³² Informe de Revisión por la Dirección. Ver completo en documentos anexos a esta tesis, página 63.

³³ Designación de autoridades responsables del SGC en Sede de Gobierno. Resolución Rector N° 2387/2022, para más información consultar en documentos anexos a esta tesis, página 54.

³⁴ Certificado de IRAM. Para más información consultar en documentos anexo a esta tesis, página 120.

mostraron comprometidos con su tarea y el SGC. La experiencia fue muy enriquecedora según lo expresaron al ser entrevistados. Actualmente, luego de 12 años de mantenimiento de la certificación, recibiendo auditorías de seguimiento anuales y recertificaciones cada 3 (tres) años por parte del IRAM, el personal ya lo incorporó como una actividad de rutina y aprovechan la oportunidad para mostrar acciones tomadas y realizar consultas con mayor naturalidad y comodidad.

4.4. Acciones de mayor impacto, logradas en el marco del SGC

- ❖ Incorporación de medidas de seguridad en los diplomas y certificados: para evitar intentos de falsificaciones y adulteraciones. Implementado a partir de septiembre de 2010
- ❖ Base de datos pública para consulta de graduados por la UNR: para brindar la certeza de que el profesional es efectivamente graduado de la UNR. Registros desde 1993. Implementada a partir de 2012.³⁵
- ❖ Maletines con precintos de seguridad para protección de diplomas y certificados: dos para cada una de las unidades académicas. Para el traslado seguro de diplomas y certificados de Sede a unidades académicas y viceversa. Implementado a partir de 2010.
- ❖ Sobre institucional para protección de los diplomas y certificados: para la entrega de diplomas y certificados protegidos. Con instrucciones sobre tratamiento responsable de la lámina, estampadas en el frente del sobre. Implementado a partir de 2012.
- ❖ Digitalización de trámites administrativos: confección automática de las Resoluciones de Consejo Directivo de solicitud de expedición de diplomas y Libro de Títulos de Facultad digital, para reducir errores de carga manual y minimizar tiempos de gestión. Implementación a partir de 2014.

³⁵ Base de datos pública de graduados de la UNR, consultar en:

https://consultgraduados.unr.edu.ar/?_ga=2.223188824.235248938.1663178495-1269674583.1663178495&_gl=1*6lgzi8*_ga*MTI2OTY3NDU4My4xNjYzMjc4NDk1*_ga_WPBXX6TW9Z*MTY2MzE3ODQ5NC4xLjEuMTY2MzE3ODczMS4wLjAuMA

- ❖ Circuito único digital para gestión de títulos -aprobada por la Resolución 253 de Consejo Superior- con implementación a partir de septiembre 2020 para títulos de grado mediante Resolución Rector N° 2301/2020 y a partir de febrero 2021 para títulos de posgrado mediante Resolución Rector N° 3838/2020, con el fin de estandarizar y agilizar el trámite, y minimizar instancias presenciales.

5. Consideraciones finales y propuesta

En base al relevamiento y estudio realizado del Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos de la Norma ISO 9001 implementado y certificado en la Universidad Nacional de Rosario, y a las evidencias objetivas tales como resultados de los indicadores establecidos, informes de auditorías internas y externas, y entrevistas a las personas incluidas en el alcance del SGC, se advierten las oportunidades presentadas para aplicar acciones orientadas a mejoras o correcciones de deficiencias. En virtud de ordenar y mantener bajo control los procesos, y el compromiso y motivación generados en el personal que está participando en esta experiencia, es que propongo instrumentar los recursos necesarios para hacer extensiva esta modalidad de trabajo a todos los procesos de la Universidad, considerando:

- relevamiento de procesos: análisis y reingeniería, este trabajo debe ser desarrollado con la participación de las mismas personas que realizan los procesos cotidianamente
- si fuera necesario, establecer respaldo procedimental
- formación periódica del personal para fomentar compromiso, responsabilidad, mejora del trabajo en equipo, resolución de conflictos
- definición e implementación de indicadores de evaluación de desempeño de los procesos
- auditorías internas periódicas para seguimiento de los procesos
- identificación e implementación de acciones de mejora y/o correctivas

La certificación de los procesos por un agente certificador externo no es un requisito necesario salvo que así se lo considere por una decisión estratégica, como difusión por mejora de imagen ante el público o generación de motivación por parte del personal. Si se lograra implantar una cultura de la calidad concebida como un modo de trabajo, la organización de la propia práctica permitiría agilizar y mejorar los procesos para beneficio de todas las partes interesadas.

La experiencia resultó altamente satisfactoria. Tuve la oportunidad de observar en forma directa las actividades descritas, acceder a la documentación y consultas al personal. Puedo advertir que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, da cuenta de procesos reflexivos, formativos y participativos que impelen el desarrollo de aptitudes y competencias personales y profesionales tales como: resolución de problemas, capacidad para la toma de decisiones, desarrollo de actividades con base metodológica de reflexión, capacidad de autocrítica, lo que posibilita reconocer las fortalezas así como también las debilidades en pos de tomar acciones para tratarlas; esto demuestra un alto impacto en la satisfacción de las partes interesadas, en relación a la potenciación de los procesos de cambio, que comunican un mensaje claro de eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión de los procesos de los servicios que brinda la Universidad.

Referencias bibliográficas citadas

Álvarez, A. B. (2000). Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administración. En *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, N° 48, pp. 11-34.

Ardoino, J., Chayer, H. y Herrera, J. (2016). *Gestión por procesos y por resultados en la administración pública: una experiencia exitosa*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Fondo Editorial Consejo.

Calderón, C. y Lorenzo, S. (2010). *Gobierno Abierto*. Ciudad de México: Algón Editores MMX. Colección Algón N° 5.

Coffey, A. y Atkinson, P. (2003), *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Editorial Universidad de Antioquía. Medellín. Capítulos I y II.

Daza Lesmes, J. (2010). Desafíos y recomendaciones a la planeación estratégica en universidades. En *Revista Iberoamericana de Educación*, N° 54/2 – 10/11/10. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

García de Fanelli, A. M. (2005). *Universidad, Organización e Incentivos: Desafíos de la política de financiamiento frente a la complejidad institucional*. Buenos Aires: Miño y Dávila -Fundación OSDE.

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Printing Books. Estatuto de la Universidad Nacional de Rosario.

https://unr.edu.ar/wp-content/uploads/2022/03/estatuto_unr.pdf

Halliburton, E. (2006). *Manual para el Análisis, Evaluación y Reingeniería de Procesos en Administración Pública*. Buenos Aires, Subsecretaría de la Gestión Pública, Oficina Nacional de Innovación de Gestión, Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión.

Mariñez Navarro, F. (2014). La Transparencia: Una reflexión ante la propuesta de gobierno abierto. En Walter, J y D. Pando (comp.). *Planificación Estratégica. Nuevos desafíos y enfoques en el ámbito público*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Análisis Político (SAAP) y Centro de Estudios e Investigaciones América Latina–Europa (CERALE), Universidad de San Andrés., pp. 439-472.

Martínez, A. (2017). La Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las Universidades Nacionales. Jornadas en Investigaciones de Educación Superior. Montevideo. <https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/sites/5/2018/02/CO-1-Martinez.pdf>

Martínez, D. (2013). Gestión en la Universidad Pública: aportes del modelo departamental basado en la descentralización académica con centralización administrativa. Ciudad Autónoma Buenos Aires: Universidad Nacional de La Matanza.

Méndez Pérez, M. A., & Mancipe Romero, L. H. (2014). Importancia de la articulación en los procesos de gestión de las instituciones educativas para el mejoramiento de la calidad educativa. Bogotá. Repositorio Pedagógico

Miraval, F. (2016). *Gestión de la calidad según norma ISO 9001:2015*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Dunken.

Oszlak, O. Gobierno Abierto: promesas, supuestos y desafíos. Trabajo presentado en la VIII Conferencia Anual INPAE 2012: “Gobierno Abierto: Por una gestión pública más transparente, participativa y colaborativa”, San Juan de Puerto Rico, 25 de abril de 2012. <http://oscaroszlak.org.ar/gallery/gobierno%20abierto%20promesas,%20supuestos,%20desaf%C3%A1dos.pdf>

Powell, W. & DiMaggio, P. (1999). *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. México: FCE.

Ramírez-Alujas, Á. (2014). Gobierno abierto. EUNOMÍA. En *Revista en Cultura de la Legalidad* N° 5, pp. 201-216.

San Miguel, P. (2008). *Calidad*, 1° Edición. Paraninfo S.A. Madrid, España.

Walter, J., & Pando, D. (2014). *Planificación estratégica: nuevos desafíos y enfoques en el ámbito público*. Buenos Aires: SAAP, Sociedad Argentina de Análisis Político. CERALE, Centro de Estudios e Investigaciones América Latina-Europa, Universidad de San Andrés.

Otros documentos consultados:

Norma ISO 9000:2015: *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. Suiza, International Standardization Organization. (2015).

Norma ISO 9001:2015: *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Suiza. International Standardization Organization. (2015).

Norma ISO 9004:2010: *Gestión para el éxito sostenido de una organización* Suiza. International Standardization Organization. (2015).

Norma ISO 19011:2011: *Directrices para la auditoría de sistema de gestión* Suiza. International Standardization Organization. (2015).

Anexo I



"2009 - Año de Homenaje a Raúl Scalabrini Ortiz"

Expediente n° 74203

Universidad Nacional de Rosario

ROSARIO, 03 de abril de 2009

VISTO la necesidad de garantizar la eficiencia, seguridad y confiabilidad del sistema de emisión de diplomas de carreras de grado en el ámbito de la Universidad Nacional de Rosario, y

CONSIDERANDO:

Que la propuesta realizada por la Secretaría Académica a través del Área de Gestión de Calidad y Comunicaciones de implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2008 en los procesos relativos a la emisión de diplomas de carreras de grado en la Universidad Nacional de Rosario.

Que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 permitirá aumentar la seguridad y eficacia del proceso de emisión de diplomas de carreras de grado en esta Casa de Altos Estudios y establecerá la base para la mejora continua.

Que el aseguramiento de la calidad de este proceso ofrecerá mayor confiabilidad a la comunidad acerca de los diplomas que se emiten.

Que la imagen de la Universidad Nacional de Rosario será favorecida al aplicar este Programa.

Por ello,


EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

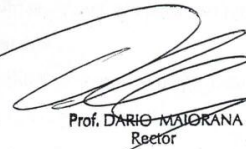
RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Crear el Programa de Implementación y Certificación de un sistema de gestión de la calidad del proceso de emisión de diplomas de carreras de grado de la Universidad Nacional de Rosario, en el ámbito de la Secretaría Académica, Área Gestión de Calidad y Comunicaciones, contenido en el Anexo Unico de la presente resolución y que forma parte de la misma.

ARTICULO 2°.- Inscribase, comuníquese y archívese.

RESOLUCION N°: 970/2009


 Prof. HÉCTOR ENRIQUE BARÉS
 SECRETARIO ACADÉMICO
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO


 Prof. DARIO MAIORANA
 Rector



Universidad Nacional de Rosario

ANEXO UNICO

PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN DE DIPLOMAS DE CARRERAS DE GRADO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO - SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008

FUNDAMENTOS: históricamente la universidad es y ha sido el ámbito para la producción, distribución y atesoramiento de los conocimientos y saberes que contribuyen al mejoramiento de la calidad sustantiva de vida. Asimismo, en Argentina, el Estado ha conferido a las universidades la potestad de acreditar el conocimiento para el ejercicio profesional. Ello supone la responsabilidad institucional de garantizar la fe pública a través de la emisión de diplomas. Este instrumento materializa un conjunto de procesos académicos, científicos, organizacionales y administrativos.

En América Latina, en general, y en Argentina, en particular, se ha asumido que la preocupación por la calidad y su aseguramiento es un tema principal de la agenda de la educación, la investigación y la formación profesional.

Los procesos a través de los cuales se registra, se resguarda y se traslada la información necesaria para la toma de la decisión acreditadora son precisos, únicos y regulados normativamente. El resultado final es la resolución que dispone la emisión del diploma y la confección material del mismo. De modo que resulta conveniente explicitar, normalizar y acreditar esos procedimientos.

La certificación ISO (Internacional Standardization Organization) es reconocida por la sociedad como un modo de aseguramiento de la calidad de los procesos; en este caso, la calidad de los que se utilizan para la emisión de diplomas.

Por otra parte, la estructura lógica de la gestión de la calidad constituye un modo probado de detección de debilidades y de elaboración de planes plausibles y efectivos para corregir las mismas. Su aplicación permitirá mejoras efectivas y sustentables.

Finalmente, es menester destacar la experiencia y responsabilidad y excelente disposición de los actores que intervienen en cada uno de los procesos sobre el cual habrá de operar

7



Universidad Nacional de Rosario

///-2

este Programa.

OBJETIVO GENERAL: mejorar la transparencia, seguridad y confiabilidad del proceso de emisión de diplomas de carreras de grado en la Universidad Nacional de Rosario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Implementar un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2008 en el proceso de emisión de diplomas de carreras de grado.
- Identificar los aspectos susceptibles de mejoras en este proceso.
- Diseñar planes de mejoras tendientes a optimizar la emisión de diplomas.
- Certificar el sistema de gestión de la calidad implementado en este proceso por un ente certificador acreditado.

AREAS INTERVINIENTES EN ESTE PROCESO: Autoridades, Secretaría Académica-Dirección Diplomas y Legalizaciones- Area Gestión de Calidad y Comunicaciones, Dirección de Contrataciones, Unidad Auditoría Interna, Centro de Cómputos y Procesamientos de Datos, Dirección de Estadística , Dirección de Administración y Editorial UNR.



Universidad Nacional de Rosario

///-3

ETAPAS DE LA IMPLEMENTACION/CERTIFICACION:

ACTIVIDAD	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Diagnóstico							
Capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Personal interviniente • Autoridades 							
Designación de Comité de Calidad, Resp. de Calidad y Grupo de Implementadores							
Definición Política/Objetivos/ Planes de la Calidad							
Elaboración del Manual de la Calidad							
Definición/ Elaboración de documentación/Mapa de Procesos							
Definición de Indicadores							
Formación de auditores internos							
Auditoría Interna							
Revisión del sistema de gestión de la calidad por la Dirección							
Preauditoría de Certificación							
Auditoría de Certificación							

Nota: el cronograma será completado por el Grupo de Implementadores a medida que se avance en el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad.

Handwritten signature



Universidad
Nacional
de Rosario

2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN

ROSARIO, 12 OCT 2021

VISTO el CUDI EXP – UNR N°: 25402/2021 por el cual se solicita se deje sin efecto la Resolución Rector n° 877/2021 del 22 de marzo de 2021 que declara una nueva política de calidad considerando la ampliación del alcance del sistema de Gestión de la calidad de la UNR, y

CONSIDERANDO:

Que en la auditoría de seguimiento del IRAM realizada el pasado 29 de marzo de 2021 fue observado el texto del alcance según los requisitos establecidos en la política respecto a certificaciones del IRAM, por lo que es necesario adecuarlo.

Que es necesario además adecuar el texto a expresiones inclusivas y no sexistas según lo establece la Resolución Rector N° 662/2019

Que la Secretaría General y el Área Académica y de Aprendizaje han tomado Intervención,

Por ello,

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Dejar sin efecto la Política de la Calidad de la Universidad Nacional de Rosario establecida por la Resolución Rector N° 877/2021 de fecha 22 de marzo de 2021.

ARTICULO 2°.- Declarar que la Política de la Calidad de la Universidad Nacional de Rosario quedará establecida según la redacción que obra en el Anexo de la presente Resolución.

ARTICULO 3°.- Difundir la declaración de la Política de la Calidad de la Universidad Nacional de Rosario.

ARTICULO 4°.- Inscribirse, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N°

3989/2021

jv

ABOG. MARCELO VEDROVNIK
SECRETARIO DE ÁREA ACADÉMICA y DE APRENDIZAJE
UNIVERSIDAD NACIONAL de ROSARIO

Lic. FRANCO BARTOLACCI
RECTOR
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO



Universidad
Nacional
de Rosario

CUDI: EXP-UNR: 25402/2021

2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN

ANEXO

Declaración de la Política de la Calidad de la Universidad Nacional de Rosario:

En concordancia con la misión institucional enunciada en el Estatuto de la Universidad Nacional de Rosario en sus Artículos 1 y 2, asumimos el compromiso de mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad que cumpla con los requisitos aplicables y que ofrezca un ambiente de trabajo satisfactorio y garantías de seguridad, transparencia y eficacia de los procesos relativos a:

- Registro y certificación de la formación del estudiante que asegure la confianza y satisfacción de nuestros graduados.
- Planificación y desarrollo de carreras y cursos a distancia.

3989/2021



Universidad
Nacional
de Rosario

2022 - "LAS MALVINAS SON ARGENTINAS"

CUDI: EXP – UNR: 9867/2022

ROSARIO, 11 ABR 2022

VISTO la solicitud de la Dirección de Gestión de la Calidad de actualizar la composición del grupo de auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) UNR, y

CONSIDERANDO:

Que los auditores Carlos Rivera y Gisela Lardino han presentado notas a la Dirección Gestión de la Calidad justificando su discontinuidad en esta función.

Que la auditora Mirtha Zayas ha solicitado su reincorporación al equipo de auditores internos SGC de la UNR.

Que resulta necesario actualizar la nómina de los auditores internos afectados al mantenimiento del SGC de la UNR.

Que atento lo dispuesto por el artículo 16 inciso i) del Estatuto de la Universidad Nacional de Rosario.

Que ha tomado intervención el Área Académica y de Aprendizaje y Secretaría General.

Por ello,

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

RESUELVE:

ARTICULO 1º.- Derogar la Resolución Rector n° 2185/2021 de fecha 23 de junio de 2021 que establece el grupo de Auditores Internos de la Calidad.

ARTICULO 2º.- Dejar establecido que el personal de la Universidad Nacional de Rosario detallado en el Anexo Único que forma parte de la presente, participará en el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implementado y certificado en la Universidad Nacional de

///

1419/2022



Universidad
Nacional
de Rosario

2022 - "LAS MALVINAS SON ARGENTINAS"

CUDI: EXP – UNR: 9867/2022

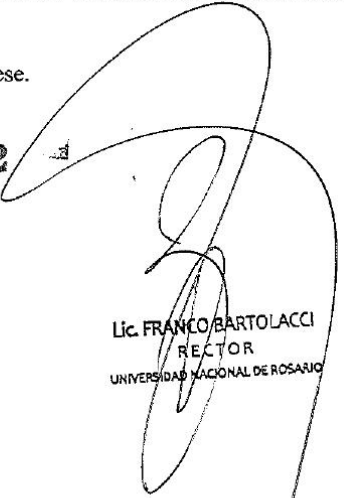
///2

Rosario, con las funciones que se indican en el Manual de Gestión de la Calidad de la UNR y sus procedimientos asociados.

ARTICULO 3°.- Inscribase, comuníquese y archívese.

RESOLUCION N° 1419/2022


Esc. ROMINA J. PEREZ
SECRETARIA DE AREA ACADÉMICA Y DE APRENDIZAJE
UNIVERSIDAD NACIONAL de ROSARIO


Lic. FRANCO BARTOLACCI
RECTOR
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO



Universidad
Nacional
de Rosario

2022 - "LAS MALVINAS SON ARGENTINAS"

CUDI: EXP -- UNR: 9867/2022

ANEXO ÚNICO

Coordinadoras Auditorías Internas de la Calidad:

María Fabiana León – María Dolores Quintana: Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje – Sede UNR

Audidores Internos de la Calidad:

Sede UNR – Área Académica y de Aprendizaje – Dirección de Gestión de la Calidad:

María Dolores Quintana

Paula Guardianelli

María Fabiana León

Sede UNR – Área Académica y de Aprendizaje – Dirección de Diplomas:

Daniel Esteban Ostoich

Sede UNR – Área Académica y de Aprendizaje – Dirección Grado

Jenifer Ruffinatto Iñiguez

Sede UNR – Área de Género y Sexualidades

Cintia Aragón

Sede UNR – Unidad de Auditoría Interna:

María Natalia Abreu

Facultad de Odontología:

Virginia Vicari

Cecilia Scándolo

1419/2022



Universidad
Nacional
de Rosario

2022 - "LAS MALVINAS SON ARGENTINAS"

CUDI: EXP – UNR: 9867/2022

Facultad de Ciencias Agrarias:

Jimena Curto

Mirtha Zayas

Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:

María del Carmen Lorenzale

Rogelio Garate

Facultad de Arquitectura, Planeamiento y Diseño:

María Beatriz Melero

Facultad de Derecho:

Analia Mabel De Velasco

1419/2022



Universidad
Nacional
de Rosario

CUDI: EXP – UNR Nº: 18275/2022
2022 - "LAS MALVINAS SON ARGENTINAS"

ROSARIO, 20 MAY 2022

VISTO la Resolución Rector n° 1307/2019 de fecha 16 de octubre de 2019, que designa la autoridades de la Universidad Nacional de Rosario afectadas al mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado y certificado en la Universidad Nacional de Rosario, y

CONSIDERANDO:

Que en marzo 2022 han asumido nuevas autoridades en el Área Académica y de Aprendizaje.

Que es necesario actualizar la nómina de las autoridades afectadas al mantenimiento e implementación del mencionado Sistema

Atento la intervención de las Secretarías Privada y General y el Área Académica y de Aprendizaje.

Por ello,

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

RESUELVE:

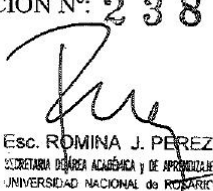
ARTICULO 1°.- Dejar sin efecto la Resolución Rector n° 1307/2019 de fecha 16 de octubre de 2019.


ARTICULO 2°.- Dejar establecido que las autoridades de la Universidad Nacional de Rosario detalladas en el Anexo Único que forma parte de la presente, estarán afectadas al mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado y certificado en la Universidad Nacional de Rosario, con las funciones que se indican en el Manual de Gestión de la Calidad de la UNR y sus procedimientos asociados.

ARTICULO 3°.- Inscribase, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN Nº: 2387 / 2022

mg.


Esc. ROMINA J. PEREZ
SECRETARÍA DE ÁREA ACADÉMICA y DE APRENDIZAJE
UNIVERSIDAD NACIONAL de ROSARIO


Lic. FRANCO BARTOLACCI
RECTOR
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO



Universidad
Nacional
de Rosario

CUDI: EXP – UNR N°: 18275/2022
2022 - "LAS MALVINAS SON ARGENTINAS"

ANEXO ÚNICO

Responsables de la Gestión de la Calidad UNR:

- Romina PÉREZ – Secretaria – Área Académica y de Aprendizaje - UNR.
- Julieta TRIVISONNO – Coordinadora – Área Académica y de Aprendizaje – UNR.

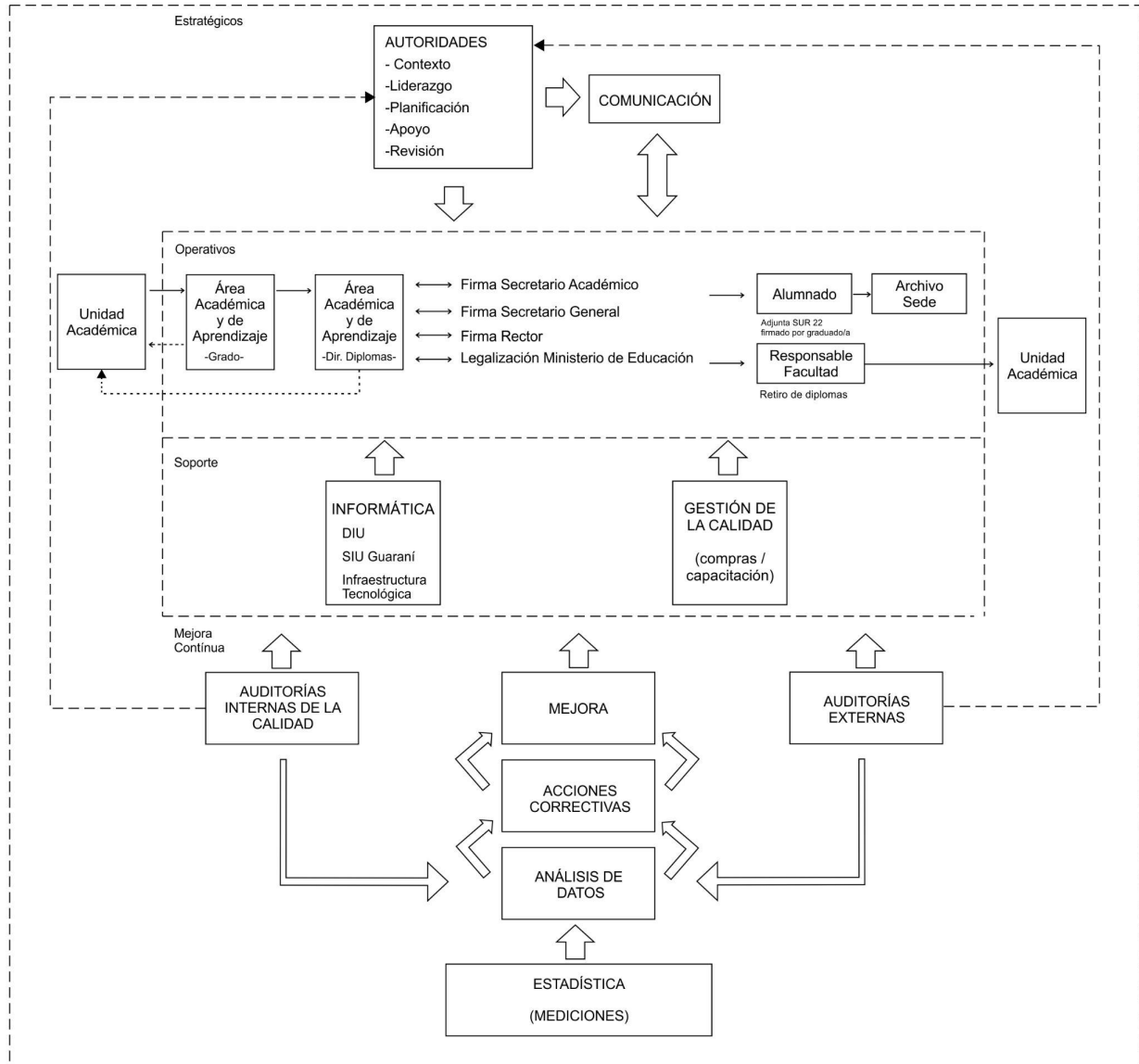
Coordinadora Gestión de la Calidad SGC UNR.

- María Fabiana LEÓN – Directora Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje – UNR.

2387 / 2022

Anexo II

Mapa de Procesos: alcance “Otorgamiento de títulos de grado y emisión de diplomas”



Índice Maestro de Documentos

IMD-02

INDICE MAESTRO DE DOCUMENTOS – SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD UNR

NOMBRE DOCUMENTO	REVISION	FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	RESPONSABLE
GENERAL			
Estatuto de la Universidad Nacional de Rosario	-----	25/06/1998	UNR - Asamblea
Convenio Colectivo de Trabajo para el Sector No Docente de las Instituciones Universitarias Nacionales - Decreto 366/2006	-----	31/03/2006	Origen Externo
Régimen de Contrataciones de la Administración Nacional Decreto 1023/2001 y modificatorias	-----	13/08/2001	Origen Externo
Resolución Rector N° 004/2019 – Organigrama UNR	-----	06/08/2019	Rector UNR
Norma IRAM-ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos	-----	25/09/2015	Origen Externo
Norma IRAM-ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario	-----	25/09/2015	Origen Externo
Norma IRAM-ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión	-----	26/12/2018	Origen Externo
ORDENANZAS			
Ordenanza N° 752 - Reglamento para la expedición de títulos y emisión de Diplomas	-----	17/08/2021	Área Académica y de Aprendizaje
Ordenanza N° 752 - Reglamento para la expedición y emisión de Certificados	-----	17/08/2021	Área Académica y de Aprendizaje
Ordenanza N° 703 – Programa de implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001	-----	09/12/2014	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Ordenanza N° 666 – Reglamento general de carreras y actividades de posgrado	-----	18/05/2010	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. de Posgrado)
RESOLUCIONES			
Resolución Rector N° 970/2009 - Programa SGC en la UNR	-----	03/04/2009	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)

Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje UNR

IMD-02

INDICE MAESTRO DE DOCUMENTOS – SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD UNR

Resolución Rector N° 1322/2010 - Control de los documentos SGC	-----	20/05/2010	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 2481/2010 – Fecha inicio implementación de uso de diplomas UNR con características de seguridad incorporadas.	-----	26/08/2010	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 3989/2021 - Política de la Calidad de la UNR	-----	12/10/2021	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N°1307/2019 – Designación Coordinadora del Programa SGC de la UNR y Responsables de la Calidad UNR	-----	16/10/2019	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 1419/2022 – Designación de Coordinadoras y Auditores Internos de la Calidad	-----	11/04/2022	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 562/2019 – Reemplazo de los logos de certificación del IRAM por los textos establecidos en el Anexo, en el reverso de los diplomas de grado	-----	11/09/2019	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 3282/2018 Habilita legalizar firmas de las autoridades universitarias UNR en el reverso de los diplomas y certificados a Quaranta y Moran de Dir. Diplomas	-----	24/08/2018	Área Académica y de Aprendizaje
Resolución Rector N° 514/2018 – Modificación del texto relativo al alcance del SGC en la Sede UNR, Fac. de Odontología y Fac. de Cs. Bioquímicas y Farmacéuticas en el reverso de los diplomas de grado.	-----	14/03/2018	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 2847/2018 – Modificación del texto relativo al alcance del SGC en la Fac. de Cs. Veterinarias y la Fac. de Cs. Agrarias en el reverso de los diplomas de grado.	-----	03/08/2018	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 1306/2019 – Suspende texto alcance SGC Fac. Cs. Veterinarias en el reverso de los diplomas de grado.	-----	16/10/2019	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)

Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje UNR

IMD-02

INDICE MAESTRO DE DOCUMENTOS – SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD UNR

Resolución Rector N° 813/2019 – Establece aplicación del texto del alcance del SGC en el reverso de los diplomas de la carrera de Arquitectura.	-----	26/03/2019	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 571/2022 – Establece aplicación del texto del alcance del SGC en el reverso de los diplomas de la carrera de Abogacía.	-----	25/02/2022	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Rector N° 676/2022 – Modificación del texto relativo al alcance del SGC en la Sede UNR, por separación de alcances en certificados independientes.	-----	03/03/2022	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Resolución Consejo Superior N° 253/2020 – Aprobación de utilización de documentación digitalizada en trámites de otorgamiento de títulos y expedición de diplomas y certificados de carreras/certificaciones emitidas por la UNR.	-----	02/07/2020	Área Académica y de Aprendizaje - Asesoría Jurídica UNR
Resolución Rector N° 2301/2020 – Descripción circuito único de gestión digital para otorgamiento de títulos Intermedios/de Grado y expedición de diplomas/certificados en la UNR. Entrega diplomas y certificados analíticos con la legalización del Ministerio de Educación.	-----	19/08/2020	Área Académica y de Aprendizaje - Asesoría Jurídica UNR
Resolución Rector N° 3808/2020 – Descripción circuito único de gestión digital para otorgamiento de títulos de Posgrado y expedición de diplomas en la UNR. Entrega diplomas y certificados analíticos con la legalización del Ministerio de Educación.	-----	23/10/2020	Área Académica y de Aprendizaje
Resolución Rector N° 4615/2021 – Modifica los artículos 4° y 5° de la Resolución Rector N° 3808/2000, para hacer referencia al pase del expediente del CEI a la Dir. de Posgrado directamente (no pasa por CD)	-----	08/11/2021	Área Académica y de Aprendizaje
Resolución Rector N° 1312/2019 – Estructura y organización del Sistema Institucional de Educación a Distancia (SIED)	-----	17/10/2019	Área Académica y de Aprendizaje (Campus Virtual)
Resolución Rector N° 3038/2021 – Crea el Sistema Integral de Gestión Documental Electrónica y aprueba la implementación del Sistema Único Documental SUDOCU	-----	19/08/2021	Área de Innovación y Apoyo a la Gestión
MANUALES Y PROCEDIMIENTOS			
Manual de Gestión de la Calidad – Universidad Nac. de	05 V 2015	18/10/2021	Área Académica y de

Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje UNR

IMD-02

INDICE MAESTRO DE DOCUMENTOS – SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD UNR

Rosario			Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Manual de Gestión de la Calidad – Fac. de Odontología	04 V 2015	02/09/2020	Representante de la Calidad de la Facultad
Manual de Gestión de la Calidad – Fac. de Cs. Agrarias	04 V 2015	27/04/2021	Representante de la Calidad de la Facultad
Manual de Gestión de la Calidad – Fac. de Cs. Bioquímicas y Farmacéuticas	04 V 2015	13/10/2020	Representante de la Calidad de la Facultad
Manual de Gestión de la Calidad – Fac. de Arquitectura, Planeamiento y Diseño	02	18/11/2020	Representante de la Calidad de la Facultad
Procedimiento PROC-UNR 001 Acciones Correctivas	05 V 2015	07/04/2022	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Procedimiento PROC-UNR 002 Información Documentada	03 V 2015	21/10/2019	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Procedimiento PROC-UNR 003 Auditorías Internas	J	20/08/2020	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
VARIOS			
Sobre para protección de Diplomas y Certificados UNR	Primera edición	10/2011	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
	01: modificación del diseño; agregado de página web UNR al pie.	08/2014	
	02: agregado de características de seguridad del diploma; link sobre legalizaciones y link sobre Base de Graduados.UNR.	03/2016	
	03: eliminación de "marca de agua" y "pie de imprenta" en las características de seguridad; agregado de texto con recomendaciones para tratamiento del	08/2018	

Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje UNR

IMD-02

INDICE MAESTRO DE DOCUMENTOS – SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD UNR

	diploma.		
Funciones y responsabilidades de los Representantes de la Calidad - FRC	01	08/2016	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
	02: agregado de NOTA relativa a las competencias requeridas del representante de la calidad	03/2018	
Criterios para analizar los indicadores establecidos según el alcance del SGC ISO 9001:2015 implementado en la Facultad - CAI	01	07/2017	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
	02: actualización por agregado indicadores	10/2021	
Procedimiento recolección de datos para confeccionar los indicadores establecidos por la Dirección Gestión de la Calidad- Área Académica y de Aprendizaje	06	01/09/2021	UNR - Dirección General de Estadística Universitaria
Instructivo Trámite de otorgamiento de títulos intermedios/de grado y expedición de diplomas/certificados UNR	01	01/09/2020	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
	02: eliminación envío de email de la/el solicitante a Tesorería con el comprobante de pago de cánones	17/09/2020	
	03: modificación del tamaño máximo de archivos a adjuntar en expte. A 10Mb (originalmente 5Mb)	18/09/2020	
	04: agregado de frente y reverso de partida de nacimiento; indicación de envío de email a la Fundación UNR en caso de pagos de cánones desde el exterior; indicación de emitir el SUR 22 después de generar el expediente; indicación de agregar copias certificadas de documentación al expediente cuando sea aplicable; agregado de Apoyo Administrativo (Dir. Gral. de Archivo) para último pase del expediente.	01/07/2021	
Instructivo Trámite de otorgamiento de títulos de posgrado y expedición de diplomas UNR	01	28/12/2020	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
	02: agregado de frente y reverso de partida de nacimiento; indicación de envío	01/07/2021	

Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje UNR

IMD-02

INDICE MAESTRO DE DOCUMENTOS – SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD UNR

	de email a la Fundación UNR en caso de pagos de cánones desde el exterior; indicación de agregado de número de CUDI en el SUR 22; indicación de agregar copias certificadas de documentación al expte cuando sea aplicable; agregado de Apoyo Administrativo (Dir. Gral. de Archivo) para último pase del expte.		
Instructivo Trámite de otorgamiento de títulos de Bachiller/Postítulo y expedición de certificados UNR	01	01/07/2021	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)
Instructivo Trámite de otorgamiento de título de Grado de la Carrera Licenciatura en Turismo UNR	01	14/03/2022	Área Académica y de Aprendizaje (Dir. Gestión Calidad)

IRD 02

INFORME REVISION POR LA DIRECCIÓN

Informe Revisión N°:

Fecha:

Asistentes:

Información de entrada para la revisión:

- 1) **Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC, y eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades**
- 2) **Retroalimentación de las partes interesadas**
- 3) **Objetivos de la calidad, desempeño de los procesos y conformidad de los productos/servicios, satisfacción del cliente**
- 4) **No conformidades y acciones correctivas**
- 5) **Resultados de las auditorías**
- 6) **Desempeño de los proveedores externos**
- 7) **Adecuación y necesidad de asignación de recursos**

Nota: las decisiones tomadas en las Revisiones por la Dirección previas, son tratadas en el ítem correspondiente de la agenda.

Indicador 1: Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de grado en la Sede de Gobierno de la UNR. Período: 2° Semestre 2021

Universidad Nacional de Rosario

**Indicador 1:
Tiempo promedio trámite expedición
de diplomas de todas las carreras de
grado en la Sede de Gobierno de la
UNR**

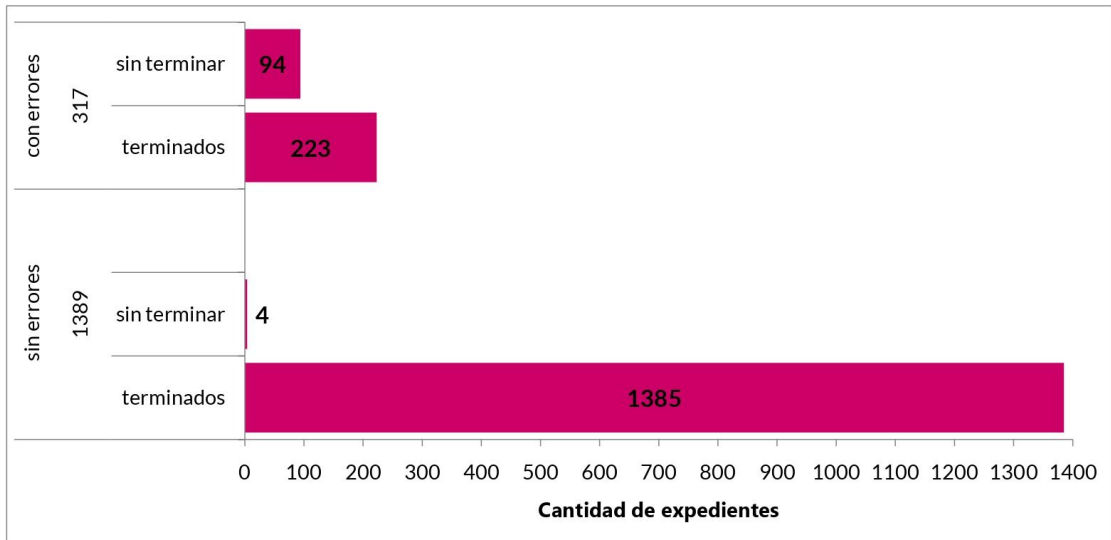
Período: 2° Semestre 2021

The logo of the Universidad Nacional de Rosario (UNR) is located in the bottom right corner of the blue box. It consists of a purple square with the white letters "UNR" inside.

Indicador 1: Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de grado en la Sede de Gobierno de la UNR | Segundo Semestre 2021

Cantidad de expedientes ingresados de títulos de grado en Sede, clasificados según su tratamiento

Total de expedientes ingresados: 1706



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) – Sistema de Alumnos (GUARANI) – Sistema de Diplomas

Indicador 1: Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de grado en la Sede de Gobierno de la UNR | Segundo Semestre 2021

Alcance: desde que ingresan los Exptes. al Área Académica y de Aprendizaje hasta que los diplomas están listos para ser retirados por los responsables de las Facultades

Tiempo promedio en días corridos de los 1385 exptes. sin errores, ingresados en el período y terminados					
Área Académica y de Aprendizaje			Firma diplomas por autoridades	Legalizaciones	Total
Dir. Grado	Dir. Diplomas y certificaciones				
	Diplomas	Firma resolución por autoridades			
3	30	7	11	14	65

Demora promedio Total Sede: 2 meses y 5 días

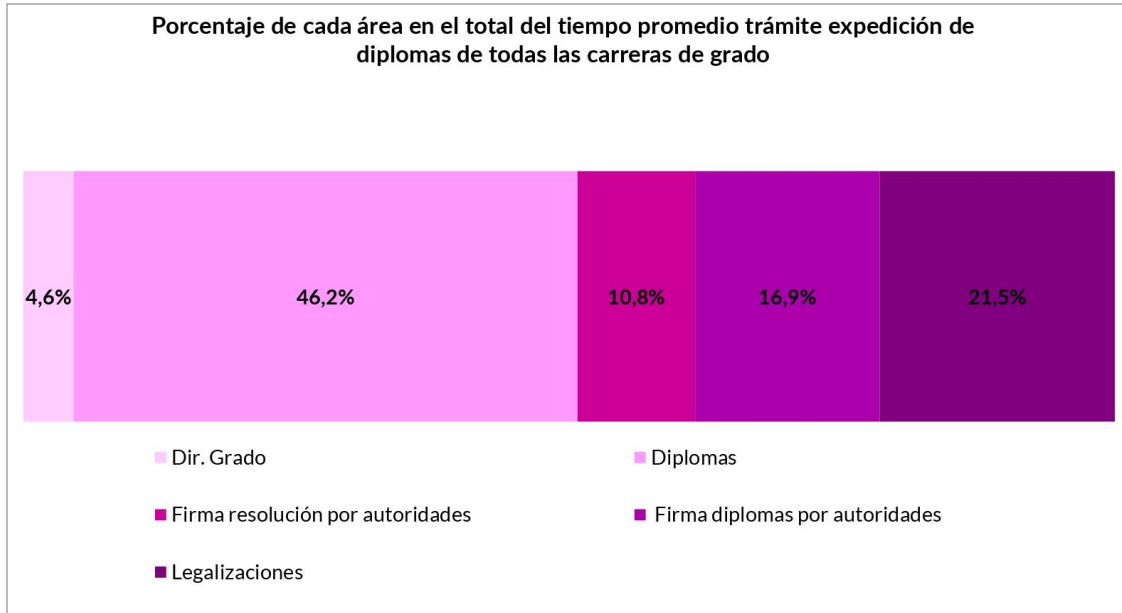
Observaciones

El mes de enero y el receso de invierno no se consideran

El mes se considera de 30 días

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) – Sistema de Alumnos (GUARANI) – Sistema de Diplomas

Indicador 1: Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de grado en la Sede de Gobierno de la UNR | Segundo Semestre 2021

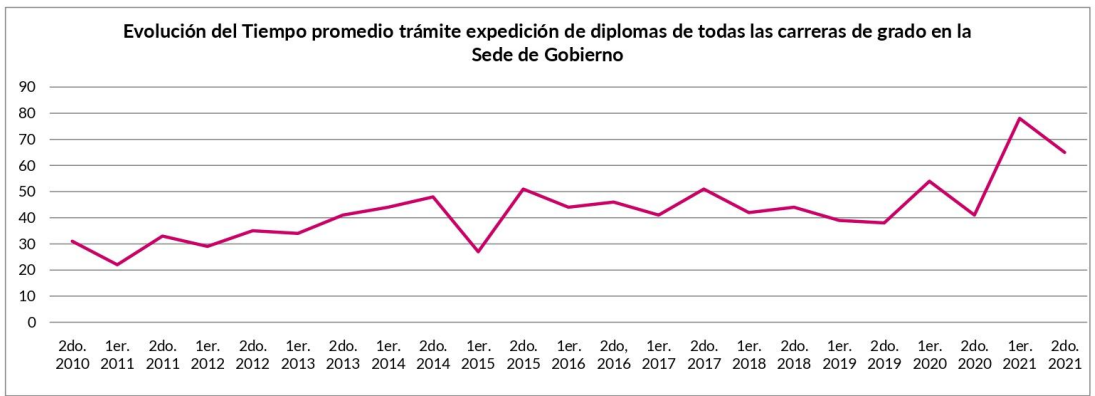


Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) – Sistema de Alumnos (GUARANI) – Sistema de Diplomas

Indicador 1: Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de grado en la Sede de Gobierno de la UNR | Segundo Semestre 2021

Cuadro comparativo

	Semestre																							
	2do. 2010	1er. 2011	2do. 2011	1er. 2012	2do. 2012	1er. 2013	2do. 2013	1er. 2014	2do. 2014	1er. 2015	2do. 2015	1er. 2016	2do. 2016	1er. 2017	2do. 2017	1er. 2018	2do. 2018	1er. 2019	2do. 2019	1er. 2020	2do. 2020	1er. 2021	2do. 2021	
Cantidad de expedientes sin errores y terminados	1474	1048	1517	1286	1098	903	1141	1754	1306	1399	1457	1344	1422	1428	1442	1243	1106	1348	1576	348	202	604	1385	
Tiempo promedio	31	22	33	29	35	34	41	44	48	27	51	44	46	41	51	42	44	39	38	54	41	78	65	



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria

Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) – Sistema de Alumnos (GUARANI) – Sistema de Diplomas

Indicador 6: Cantidad/Causas de errores en expedientes de solicitud de diplomas en las carreras de grado de la UNR. Período: 2º Semestre 2021

Universidad Nacional de Rosario

**Indicador 6:
Cantidad/Causas de errores en
expedientes de solicitud de diplomas
de las carreras de grado de la UNR**

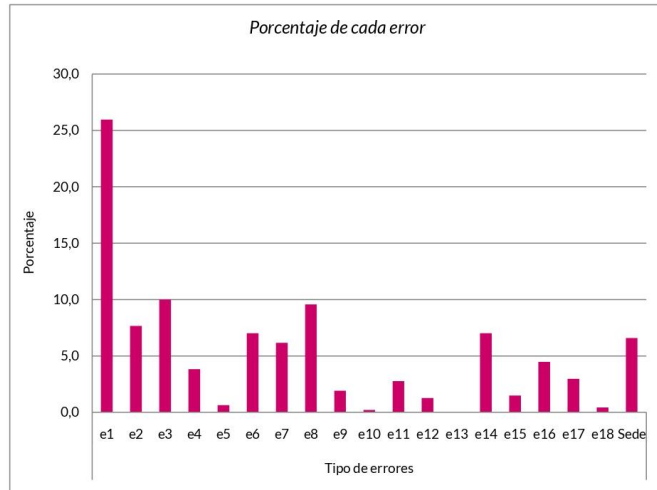
Período: 2º Semestre 2021

The logo of the Universidad Nacional de Rosario (UNR) is located in the bottom right corner of the blue box. It consists of a purple square with the white letters "UNR" inside.

Indicador 6 - Cantidad/Causas de errores en expedientes de solicitud de diplomas de las carreras de grado de la UNR | Segundo Semestre 2021

Total de exptes ingresados	1706
% de errores en el total de exptes ingresados	27,5

Tipo de error	Cantidad	%
e01: Datos Identidad - DNI - Partida Nacimiento - Fotos - Comp. Pago	122	26,0
e02: SUR 22 - Datos Identidad	36	7,7
e03: SUR 22 - Datos Carreras y/o Titulos / plan / fecha/ n° registro/ Res. CS/ Res. Min./CUDI	47	10,0
e04: SUR 22 - Faltan Firmas/ Sellos	18	3,8
e05: SUR 22 - Enmiendas no salvadas	3	0,6
e06: SUR 19 - Datos Identidad	33	7,0
e07: SUR 19 - No Cumple requisitos Plan C.S.	29	6,2
e08: SUR 19 - Diferencia nombre requisito	45	9,6
e09: SUR 19 - Faltan Requisitos	9	1,9
e10: SUR 19 - Faltan Datos Equivalencias	1	0,2
e11: SUR 19 - Faltan Datos Libros/Folios/ Notas	13	2,8
e12: SUR 19 - Faltan Firmas/Sellos Autoridades	6	1,3
e13: SUR 19 - Enmiendas no salvadas	0	0,0
e14: C.D. - Datos Identidad	33	7,0
e15: C.D. - Denominación Carreras y/o Titulos/ o Res. CS	7	1,5
e16: C.D. - Falta Resolución - Falta de Firmas	21	4,5
e17: Falta requisito	14	3,0
e18: Expediente repetido	2	0,4
Sede	31	6,6
Total	470	100

**Observaciones**

e01: Errores en documentación personal presentada por el egresado
 SUR 22: Formulario Registro de Título
 SUR 19: Formulario con Historia Académica
 C.D.: Consejo Directivo Facultad

1-5

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) - Sistema de Alumnos (GUARANI) - Sistema de Diplomas

Indicador 6 - Cantidad/Causas de errores en expedientes de solicitud de diplomas de las carreras de grado de la UNR | Segundo Semestre 2021

Facultad	Tipo de errores																		Total de errores	Total Exptes. Ingresados con error	Total Exptes. Ingresados	% de errores en el total de exptes ingresados	
	e1	e2	e3	e4	e5	e6	e7	e8	e9	e10	e11	e12	e13	e14	e15	e16	e17	e18					Sede
Arquitectura, Plan. Y Diseño	9	3				6		2			3			4			1			28	19	138	20,3
Ca. Política y R.R.II.	6	3	5			3		2						2	1		3		1	26	18	18	144,4
Cs. Agrarias																				0	0	46	0,0
Cs. Bioquímicas y	3	1	2			1	1	3									1		13	25	23	95	26,3
Cs. Económicas y Estadística	12	13	9	1	1	14	4	11			1			4		3			5	78	51	469	16,6
Cs. Exactas, Ing. y Agrim.	49	5	12	3	2	3	15	16	1					3	2	1	1			113	83	228	49,6
Cs. Médicas	11	1	1			1		1	1	1	1			5		1	1		1	26	23	352	7,4
Cs. Veterinarias	1																			1	1	10	10,0
Derecho	6	4	1			2		1						4			1		4	23	18	130	17,7
Humanidades	9	5	11	6		3	9	4	5		6	6		9	6		3			82	34	104	78,8
Odontología	6	1									2								1	11	11	58	19,0
Psicología	10		6	8				5	2					2	15	3			6	57	36	58	98,3
Total	122	36	47	18	3	33	29	45	9	1	13	6	0	33	7	21	14	2	31	470	317	1706	27,5

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) - Sistema de Alumnos (GUARANI) - Sistema de Diplomas

Indicador 6 - Cantidad/Causas de errores en expedientes de solicitud de diplomas de las carreras de grado de la UNR | Segundo Semestre 2021

Cuadro comparativo

Tipo de error	Semestre																							
	2do. 2010	1er. 2011	2do. 2011	1er. 2012	2do. 2012	1er. 2013	2do. 2013	1er. 2014	2do. 2014	1er. 2015	2do. 2015	1er. 2016	2do. 2016	1er. 2017	2do. 2017	1er. 2018	2do. 2018	1er. 2019	2do. 2019	1er. 2020	2do. 2020	1er. 2021	2do. 2021	
e01	12	4	3	6	4	2	4	5	12	29	17	14	17	10	18	9	8	6	13	4	4	146	122	
e02	7	3	1	6	4	0	6	13	19	17	21	13	18	19	10	3	4	20	15	5	4	32	36	
e03	6	3	1	4	46	3	3	8	16	9	1	5	3	21	89	35	4	5	10	165	5	69	47	
e04	0	2	3	1	3	1	4	7	0	1	2	2	8	4	6	6	5	12	5	1	0	7	18	
e05	1	0	0	1	7	0	0	0	1	0	1	2	3	7	3	18	3	1	1	0	0	0	3	
e06	6	2	0	6	5	0	3	4	10	14	18	12	11	12	3	0	4	9	9	2	4	28	33	
e07	1	1	4	4	12	3	3	5	32	37	9	9	1	0	3	0	0	1	3	3	0	23	29	
e08	1	1	10	2	25	1	1	1	26	53	11	4	21	2	18	14	8	57	115	167	3	32	45	
e09	3	2	3	5	3	1	40	1	7	11	3	20	4	2	11	9	20	2	3	1	1	14	9	
e10	32	6	12	4	3	13	0	0	0	7	5	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
e11	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	10	0	14	11	30	7	20	18	0	5	25	13	
e12	2	1	5	4	1	14	9	3	3	1	1	5	3	0	4	2	1	2	16	0	0	0	6	
e13	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	1	0	1	0	1	0	0	0	
e14	5	11	8	7	16	22	15	11	10	25	22	19	13	19	13	10	6	20	24	5	5	31	33	
e15	3	2	0	1	9	0	0	0	1	0	2	0	1	0	2	0	0	3	3	1	0	1	7	
e16	0	0	11	3	0	0	16	2	0	1	1	0	0	2	0	1	0	34	24	1	1	77	21	
e17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55	14	
e18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
Sede	0	1	5	0	3	1	0	9	3	4	4	12	6	9	5	31	6	46	23	6	67	3	31	
Total de errores encontrados	79	39	66	56	142	62	104	69	141	209	120	130	112	122	199	169	76	239	282	362	99	545	470	

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) - Sistema de Alumnos (GUARANI) - Sistema de Diplomas

3-5

Indicador 6 - Cantidad/Causas de errores en expedientes de solicitud de diplomas de las carreras de grado de la UNR | Segundo Semestre 2021

Cuadro comparativo

	Semestre																							
	2do. 2010	1er. 2011	2do. 2011	1er. 2012	2do. 2012	1er. 2013	2do. 2013	1er. 2014	2do. 2014	1er. 2015	2do. 2015	1er. 2016	2do. 2016	1er. 2017	2do. 2017	1er. 2018	2do. 2018	1er. 2019	2do. 2019	1er. 2020	2do. 2020	1er. 2021	2do. 2021	
Total de exptes ingresados	1851	1648	2140	1802	1737	1494	1562	1819	1419	1561	1540	1439	1494	1527	1615	1393	1174	1557	1822	579	292	1043	1706	
% de errores encontrados en expedientes ingresados	4,27	2,37	3,08	3,11	8,18	4,15	6,66	3,79	9,94	13,4	7,79	9,03	7,5	7,99	12,3	12,1	6,47	15,4	15,5	62,5	33,9	52,3	27,5	

	Semestre																							
	2do. 2010	1er. 2011	2do. 2011	1er. 2012	2do. 2012	1er. 2013	2do. 2013	1er. 2014	2do. 2014	1er. 2015	2do. 2015	1er. 2016	2do. 2016	1er. 2017	2do. 2017	1er. 2018	2do. 2018	1er. 2019	2do. 2019	1er. 2020	2do. 2020	1er. 2021	2do. 2021	
Total de exptes ingresados con errores	64	32	60	43	96	59	99	57	110	162	83	95	72	99	173	150	68	207	246	193	86	405	317	
% de exptes ingresados con errores	3,5	1,94	2,8	2,39	5,53	3,95	6,34	3,13	7,75	10,4	5,39	6,6	4,82	6,48	10,7	10,8	5,79	13,3	13,5	33,3	29,5	38,8	18,6	

Observaciones

e01: Errores en documentación personal presentada por el egresado

SUR 22: Formulario Registro de Título

SUR 19: Formulario con Historia Académica

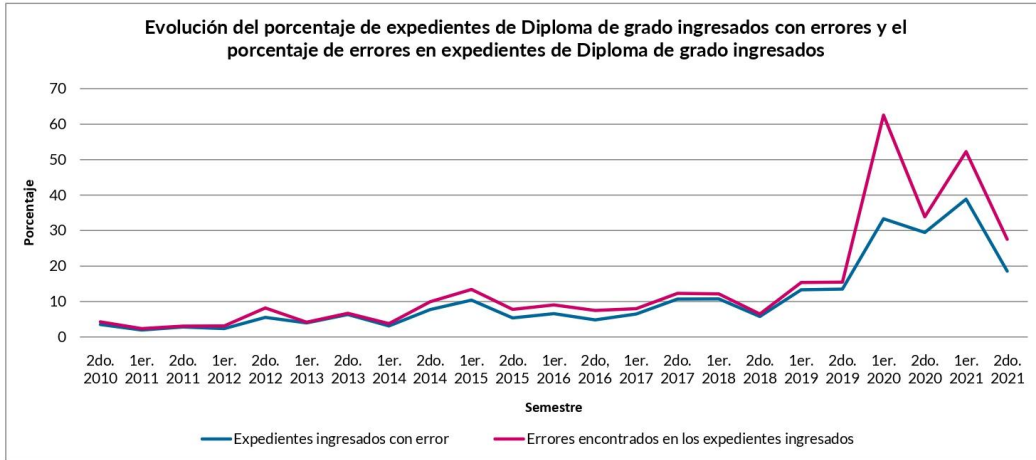
C.D.: Consejo Directivo Facultad

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria

Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) - Sistema de Alumnos (GUARANI) - Sistema de Diplomas

Gráfico comparativo



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad – Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Mesa de Entrada (WEMES) – Sistema de Alumnos (GUARANI) - Sistema de Diplomas

Indicador 7: Cantidad/Causas de anulaciones de diplomas de grado Dirección de Diplomas y Certificaciones UNR - Período: 2º Semestre 2021

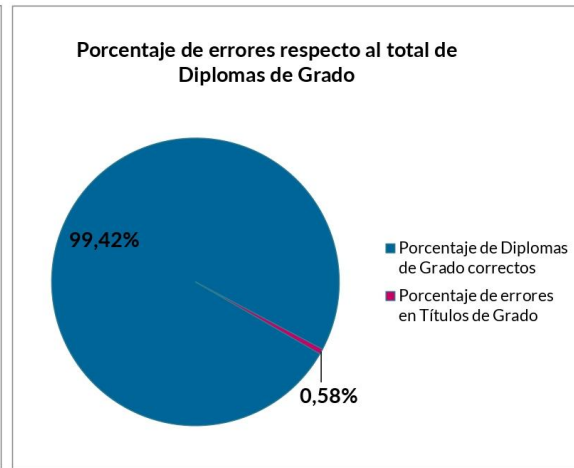
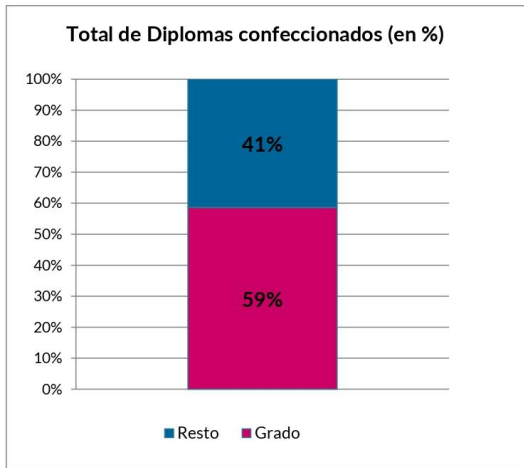
Universidad Nacional de Rosario

**Indicador 7 - Cantidad / Causas de
anulaciones de diplomas de grado por
Dirección Diplomas y Certificaciones-
UNR**

Período: 2º Semestre 2021

The logo of the Universidad Nacional de Rosario (UNR) is a magenta square with the letters "UNR" in white, bold, sans-serif font.

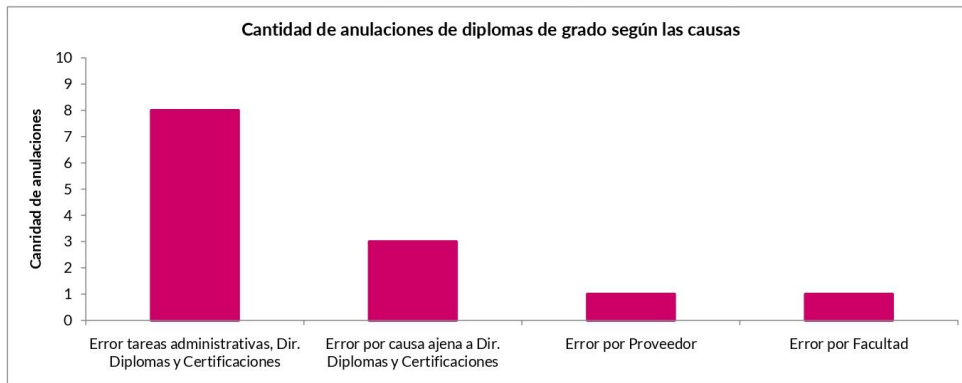
Total de Diplomas confeccionados	Total de Diplomas de Grado confeccionados	Errores en Diplomas de Grado	
		Cantidad	Porcentaje
3820	2238	13	0,58%



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Diplomas

Indicador 7 - Cantidad / Causas de anulaciones de diplomas de grado por la Dirección Diplomas y Certificaciones - UNR | Segundo Semestre 2021

Causas de Anulaciones	Error tareas administrativas, Dir. Diplomas y Certificaciones	Error por causa ajena a Dir. Diplomas y Certificaciones	Error por Proveedor	Error por Facultad	Total Errores
Cantidad de anulaciones	8	3	1	1	13
Porcentajes respecto al total de errores	61,5	23,1	7,7	7,7	100,0



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Diplomas

Indicador 7 - Cantidad / Causas de anulaciones de diplomas de grado por la Dirección Diplomas y Certificaciones - UNR | Segundo Semestre 2021

Diplomas Emitidos		3820												
Diplomas de grado Emitidos		2238												
1. Error por tareas administrativas - Dir. Diplomas y Certificaciones							2- Error por causa ajena a Dir. Diplomas y Certificaciones			3- Error por Proveedor		4- Error por Facultad	5- Reimpresión de diploma	Total Errores
Dato	Sello	Impresión	Oblea /cinta	Firma Dir. Diploma	Lámina	TOTAL	Firma autoridades	Impresora	TOTAL	Lámina defectuosa	TOTAL			
5	0	3	0	0	0	8	0	3	3	1	1	1	0	13

REFERENCIAS:

1. Error por tareas administrativas - Dir. Diplomas y Certificaciones

Dato: carrera, nombre, fecha de expedición, ortografía, etc.

Sello: sello incorrecto, sello mal colocado

Impresión: impresión repetida, lámina incorrecta, lámina mal colocada

Oblea/Cinta: mancha, mal colocada

Firma Dir. Diplomas y Certificaciones: mancha, mal colocada

Lámina: daño por armado (mancha, arrugada, etc)

2. Error por causa ajena a Dir. Diplomas y Certificaciones

Firma autoridades: mancha, mal colocada

Impresora: corte de energía, mancha de tinta, mal funcionamiento

3. Error por Proveedor

Lámina defectuosa: rotura, color degradado, mancha, mal cortada, número al dorso incorrecto

4. Error por Facultad: firma mal colocada, mancha, número de registro incorrecto, etc.

5. Reimpresión de diploma: por entrega al graduado de diploma con error (responsabilidad UNR), por solicitud del graduado de modificación de dato en diploma (cambio nacionalidad, nombre, sexo, etc.)

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Diplomas

Indicador 7 - Cantidad / Causas de anulaciones de diplomas de grado por la Dirección Diplomas y Certificaciones - UNR | Segundo Semestre 2021

1-Error por tareas administrativas - Dir. Diplomas y Certificaciones	Dato	Sello	Impresión	Oblea / Cinta	Firma Dir. Diplomas y Certificaciones	Lámina	Total
Cantidad de anulaciones	5	0	3	0	0	0	8
Porcentajes respecto al total de errores	62,5	0,0	37,5	0,0	0,0	0,0	100,0

REFERENCIAS:

- 1. Error por tareas administrativas - Dir. Diplomas y Certificaciones**
Dato: carrera, nombre, fecha de expedición, ortografía, etc.
Sello: sello incorrecto, sello mal colocado
Impresión: impresión repetida, lámina incorrecta, lámina mal colocada
Oblea/Cinta: mancha, mal colocada
Firma Dir. Diplomas y Certificaciones: mancha, mal colocada
Lámina: daño por armado (mancha, arrugada, etc)

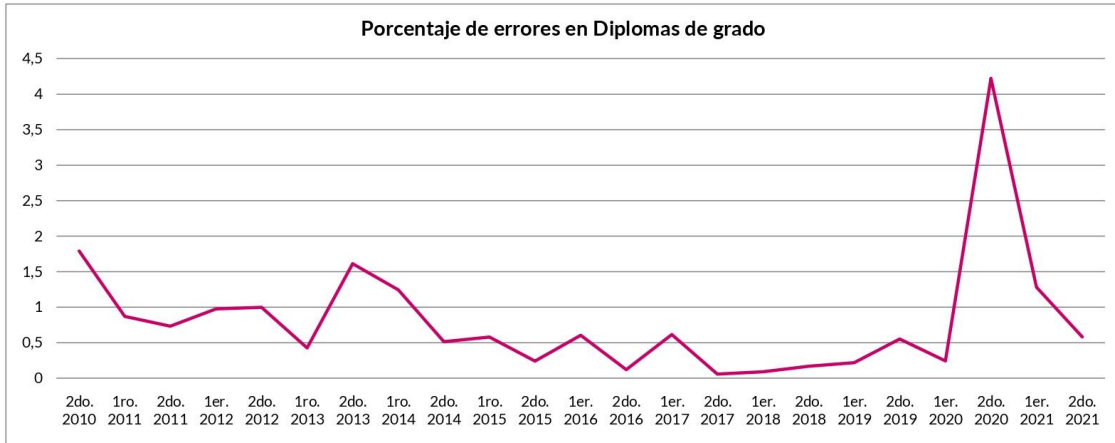
Indicador 7 - Cantidad / Causas de anulaciones de diplomas de grado por la Dirección Diplomas y Certificaciones - UNR | Segundo Semestre 2021

Cuadro comparativo

Mediciones en semestres	Total de Diplomas confeccionados	Total de Diplomas de Grado	Errores en Diplomas de Grado	
			Cantidad	Porcentaje
2do. 2010	3861	2068	37	1,79
1ro. 2011	2176	1377	12	0,87
2do. 2011	3981	2325	17	0,73
1er. 2012	3270	1949	19	0,97
2do. 2012	3346	1805	18	1,00
1ro. 2013	1923	1170	5	0,43
2do. 2013	3238	1984	32	1,61
1ro. 2014	2914	1850	23	1,24
2do. 2014	3701	1753	9	0,51
1ro. 2015	2295	1727	10	0,58
2do. 2015	3527	1656	4	0,24
1er. 2016	2347	1322	8	0,61
2do. 2016	2905	1642	2	0,12
1er. 2017	2095	1462	9	0,62
2do. 2017	3023	1710	1	0,06
1er. 2018	1849	1120	1	0,09
2do. 2018	2972	1778	3	0,17
1er. 2019	2141	1369	3	0,22
2do. 2019	3765	2174	12	0,55
1er. 2020	809	410	1	0,24
2do. 2020	1467	1066	45	4,22
1er. 2021	1625	1014	13	1,28
2do. 2021	3820	2238	13	0,58

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
 Fuente: Sistema de Diplomas

Gráfico comparativo



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria
Fuente: Sistema de Diplomas

Indicador 3: Satisfacción de los diplomados de las carreras de grado de la Universidad Nacional de Rosario - Período: Segundo Semestre 2021



Indicador 3: Satisfacción de los diplomados de las carreras de grado de la Universidad Nacional de Rosario

Período: Segundo Semestre 2021

Nota: la encuesta se realiza a los egresados que han gestionado su diploma (diplomados).

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Cobertura de la Encuesta

Facultad	Diplomados 2º Semestre 2021	Mails Enviados	Respuestas	Cobertura
Arquitectura, Planeamiento y Diseño	141	136	13	9.22
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	74	66	13	17.57
Ciencias Agrarias	46	46	9	19.57
Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas	105	102	15	14.29
Ciencias Económicas y Estadística	476	423	59	12.39
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	232	208	58	25.00
Ciencias Médicas	353	351	20	5.67
Ciencias Veterinarias	10	9	1	10.00
Derecho	132	121	7	5.30
Humanidades y Artes	104	95	12	11.54
Odontología	58	58	4	6.90
Psicología	132	106	7	5.30
Total Universidad Nacional de Rosario	1863	1721	218	11.70

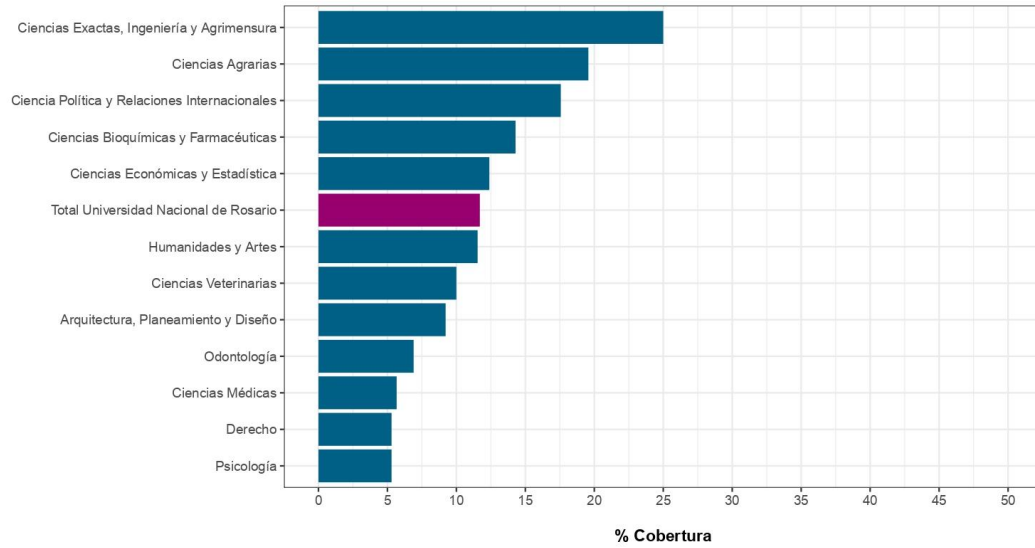
Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Cobertura de la Encuesta



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 1: ¿En qué parte del trámite para obtener el diploma te encontrás?

Facultad	Inicié el trámite pero aún no recibí el diploma	La facultad me informó que ya está disponible pero aún no fui a retirarlo	Ya tengo el diploma en mis manos	Total
Arquitectura, Planeamiento y Diseño	2 (15.4 %)	0 (0.0 %)	11 (84.6 %)	13 (100.0 %)
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	5 (38.5 %)	1 (7.7 %)	7 (53.8 %)	13 (100.0 %)
Ciencias Agrarias	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	9 (100.0 %)	9 (100.0 %)
Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas	4 (26.7 %)	3 (20.0 %)	8 (53.3 %)	15 (100.0 %)
Ciencias Económicas y Estadística	18 (30.5 %)	8 (13.6 %)	33 (55.9 %)	59 (100.0 %)
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	24 (41.4 %)	2 (3.4 %)	32 (55.2 %)	58 (100.0 %)
Ciencias Médicas	1 (5.0 %)	2 (10.0 %)	17 (85.0 %)	20 (100.0 %)
Ciencias Veterinarias	1 (100.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (100.0 %)
Derecho	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	7 (100.0 %)	7 (100.0 %)
Humanidades y Artes	2 (16.7 %)	1 (8.3 %)	9 (75.0 %)	12 (100.0 %)
Odontología	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	4 (100.0 %)	4 (100.0 %)
Psicología	0 (0.0 %)	1 (14.3 %)	6 (85.7 %)	7 (100.0 %)
Total	57 (26.1 %)	18 (8.3 %)	143 (65.6 %)	218 (100.0 %)

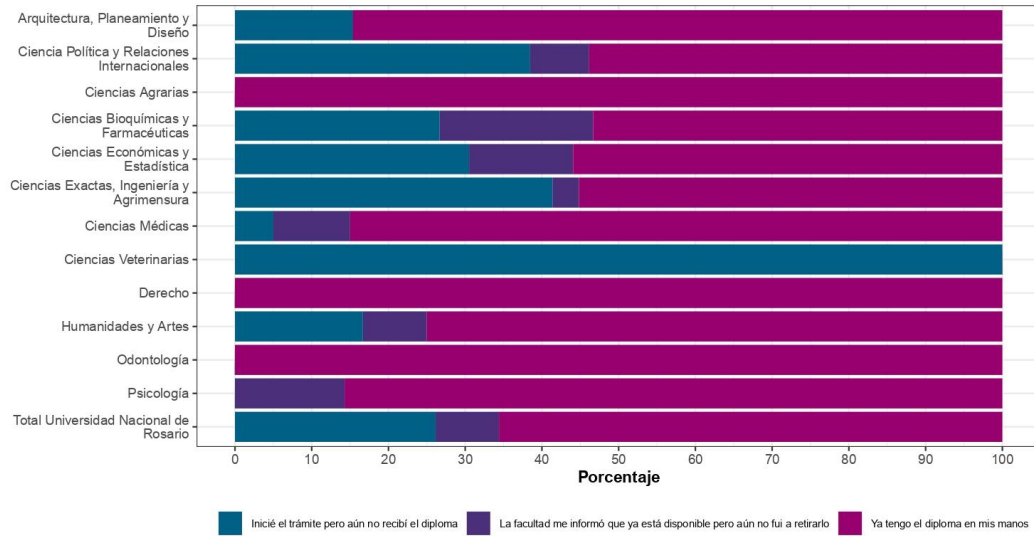
Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 1: ¿En qué parte del trámite para obtener el diploma te encontrás?



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 2: ¿Cómo calificarías la información recibida con respecto al trámite para la obtención del diploma?

Facultad	Satisfactoria	Moderadamente Satisfactoria	Insatisfactoria	Total
Arquitectura, Planeamiento y Diseño	8 (61.5 %)	3 (23.1 %)	2 (15.4 %)	13 (100.0 %)
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	5 (38.5 %)	4 (30.8 %)	4 (30.8 %)	13 (100.0 %)
Ciencias Agrarias	9 (100.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	9 (100.0 %)
Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas	7 (46.7 %)	5 (33.3 %)	3 (20.0 %)	15 (100.0 %)
Ciencias Económicas y Estadística	27 (45.8 %)	17 (28.8 %)	15 (25.4 %)	59 (100.0 %)
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	15 (25.9 %)	25 (43.1 %)	18 (31.0 %)	58 (100.0 %)
Ciencias Médicas	14 (70.0 %)	4 (20.0 %)	2 (10.0 %)	20 (100.0 %)
Ciencias Veterinarias	1 (100.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (100.0 %)
Derecho	6 (85.7 %)	1 (14.3 %)	0 (0.0 %)	7 (100.0 %)
Humanidades y Artes	9 (75.0 %)	2 (16.7 %)	1 (8.3 %)	12 (100.0 %)
Odontología	3 (75.0 %)	0 (0.0 %)	1 (25.0 %)	4 (100.0 %)
Psicología	5 (71.4 %)	2 (28.6 %)	0 (0.0 %)	7 (100.0 %)
Total	109 (50.0 %)	63 (28.9 %)	46 (21.1 %)	218 (100.0 %)

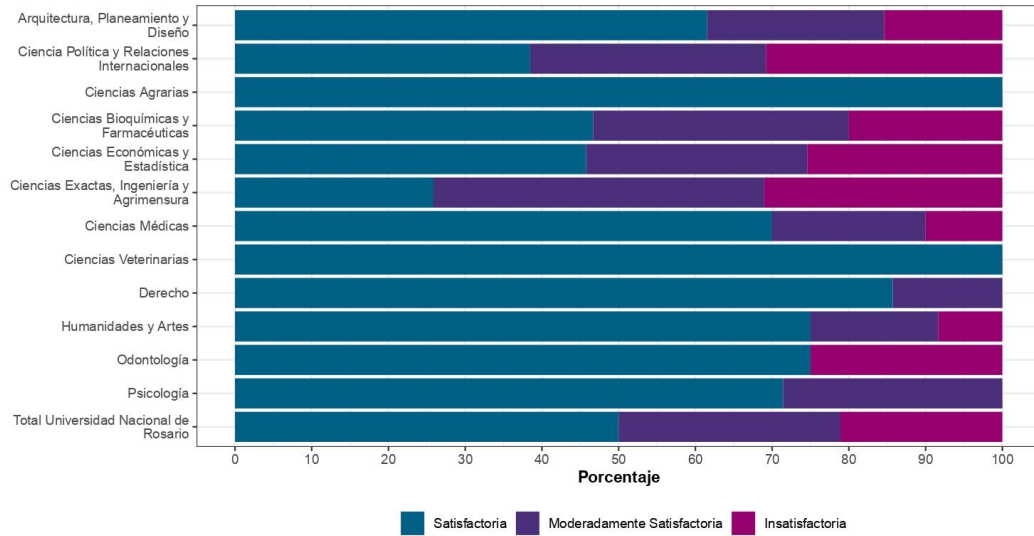
Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 2: ¿Cómo calificarías la información recibida con respecto al trámite para la obtención del diploma?



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 3: ¿Cómo calificarías las condiciones en que recibiste el diploma?

Esta pregunta es contestada únicamente por aquellas personas que ya tienen el diploma en sus manos.

Facultad	Satisfactorias	Moderadamente Satisfactorias	Insatisfactorias	No Contesta	Total
Arquitectura, Planeamiento y Diseño	11 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (100.0%)
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	7 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (100.0%)
Ciencias Agrarias	8 (88.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	9 (100.0%)
Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas	6 (75.0%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	8 (100.0%)
Ciencias Económicas y Estadística	27 (81.8%)	3 (9.1%)	3 (9.1%)	0 (0.0%)	33 (100.0%)
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	30 (93.8%)	1 (3.1%)	1 (3.1%)	0 (0.0%)	32 (100.0%)
Ciencias Médicas	16 (94.1%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	17 (100.0%)
Ciencias Veterinarias	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Derecho	7 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (100.0%)
Humanidades y Artes	8 (88.9%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (100.0%)
Odontología	4 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (100.0%)
Psicología	5 (83.3%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (100.0%)
Total	129 (90.2%)	8 (5.6%)	5 (3.5%)	1 (0.7%)	143 (100.0%)

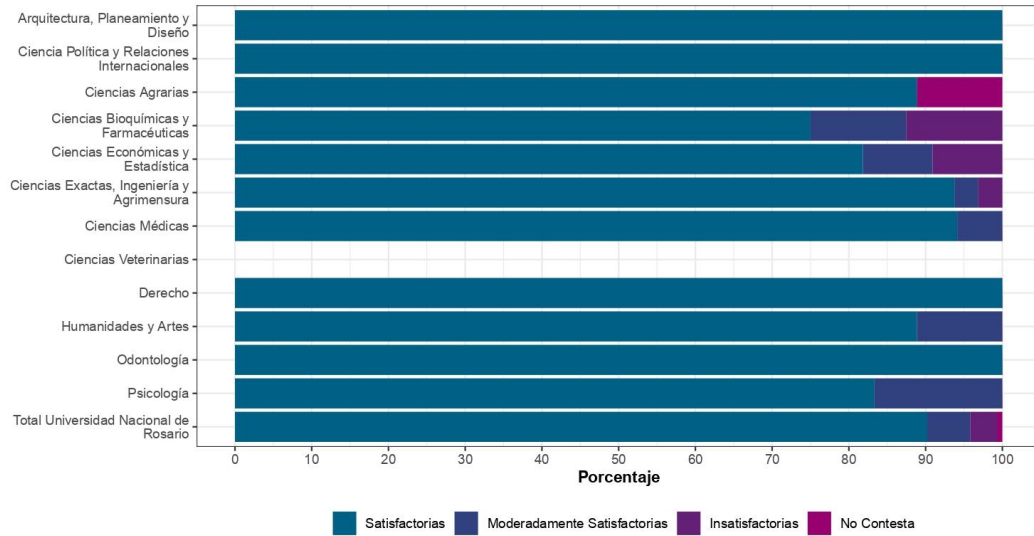
Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 3: ¿Cómo calificarías las condiciones en que recibiste el diploma?



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022
 Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

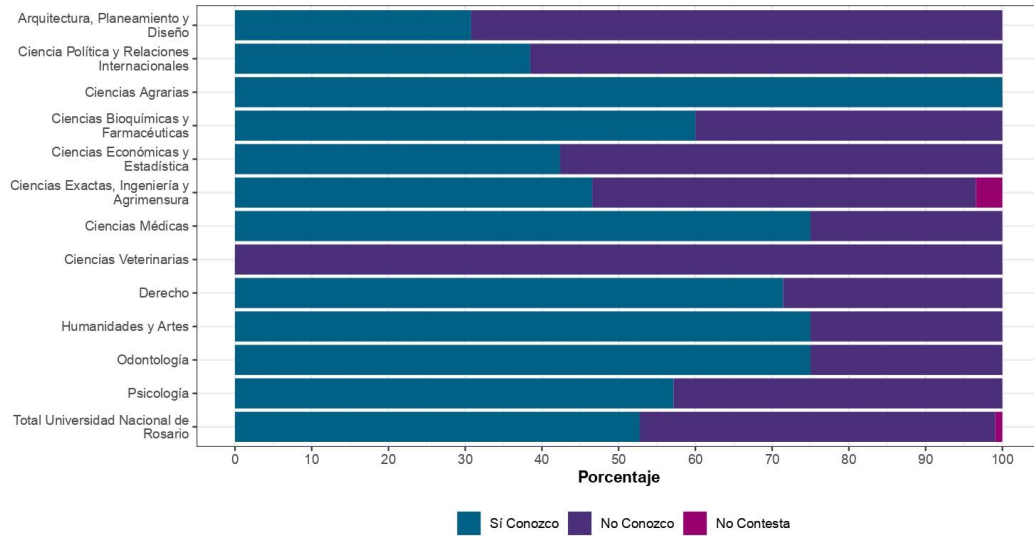
RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 4A: ¿Conocés las características de seguridad del diploma?

Facultad	Sí Conozco	No Conozco	No Contesta	Total
Arquitectura, Planeamiento y Diseño	4 (30.8 %)	9 (69.2 %)	0 (0.0 %)	13 (100.0 %)
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	5 (38.5 %)	8 (61.5 %)	0 (0.0 %)	13 (100.0 %)
Ciencias Agrarias	9 (100.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	9 (100.0 %)
Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas	9 (60.0 %)	6 (40.0 %)	0 (0.0 %)	15 (100.0 %)
Ciencias Económicas y Estadística	25 (42.4 %)	34 (57.6 %)	0 (0.0 %)	59 (100.0 %)
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	27 (46.6 %)	29 (50.0 %)	2 (3.4 %)	58 (100.0 %)
Ciencias Médicas	15 (75.0 %)	5 (25.0 %)	0 (0.0 %)	20 (100.0 %)
Ciencias Veterinarias	0 (0.0 %)	1 (100.0 %)	0 (0.0 %)	1 (100.0 %)
Derecho	5 (71.4 %)	2 (28.6 %)	0 (0.0 %)	7 (100.0 %)
Humanidades y Artes	9 (75.0 %)	3 (25.0 %)	0 (0.0 %)	12 (100.0 %)
Odontología	3 (75.0 %)	1 (25.0 %)	0 (0.0 %)	4 (100.0 %)
Psicología	4 (57.1 %)	3 (42.9 %)	0 (0.0 %)	7 (100.0 %)
Total	115 (52.8 %)	101 (46.3 %)	2 (0.9 %)	218 (100.0 %)

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 4A: ¿Conocés las características de seguridad del diploma?



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022
 Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 4B: ¿Cómo calificarías las características de seguridad del diploma?

Esta pregunta es contestada únicamente por aquellas personas que ya tienen el diploma en sus manos, o bien que aún no lo tienen pero indican que conocen las características de seguridad que posee.

Facultad	Satisfactorias	Moderadamente Satisfactorias	Insatisfactorias	No Contesta	Total
Arquitectura, Planeamiento y Diseño	3 (27.3 %)	2 (18.2 %)	0 (0.0 %)	6 (54.5 %)	11 (100.0 %)
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	4 (50.0 %)	1 (12.5 %)	0 (0.0 %)	3 (37.5 %)	8 (100.0 %)
Ciencias Agrarias	8 (88.9 %)	1 (11.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	9 (100.0 %)
Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas	8 (88.9 %)	1 (11.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	9 (100.0 %)
Ciencias Económicas y Estadística	24 (66.7 %)	5 (13.9 %)	0 (0.0 %)	7 (19.4 %)	36 (100.0 %)
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	25 (67.6 %)	3 (8.1 %)	2 (5.4 %)	7 (18.9 %)	37 (100.0 %)
Ciencias Médicas	14 (73.7 %)	2 (10.5 %)	1 (5.3 %)	2 (10.5 %)	19 (100.0 %)
Ciencias Veterinarias	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Derecho	5 (71.4 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	2 (28.6 %)	7 (100.0 %)
Humanidades y Artes	9 (90.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (10.0 %)	10 (100.0 %)
Odontología	3 (75.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (25.0 %)	4 (100.0 %)
Psicología	3 (50.0 %)	1 (16.7 %)	0 (0.0 %)	2 (33.3 %)	6 (100.0 %)
Total	106 (67.9 %)	16 (10.3 %)	3 (1.9 %)	31 (19.9 %)	156 (100.0 %)

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 4B: ¿Cómo calificarías las características de seguridad del diploma?

Esta pregunta es contestada únicamente por aquellas personas que ya tienen el diploma en sus manos, o bien que aún no lo tienen pero indican que conocen las características de seguridad que posee.

Facultad	Satisfactorias	Moderadamente Satisfactorias	Insatisfactorias	No Contesta	Total
Arquitectura, Planeamiento y Diseño	3 (27.3 %)	2 (18.2 %)	0 (0.0 %)	6 (54.5 %)	11 (100.0 %)
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	4 (50.0 %)	1 (12.5 %)	0 (0.0 %)	3 (37.5 %)	8 (100.0 %)
Ciencias Agrarias	8 (88.9 %)	1 (11.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	9 (100.0 %)
Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas	8 (88.9 %)	1 (11.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	9 (100.0 %)
Ciencias Económicas y Estadística	24 (66.7 %)	5 (13.9 %)	0 (0.0 %)	7 (19.4 %)	36 (100.0 %)
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	25 (67.6 %)	3 (8.1 %)	2 (5.4 %)	7 (18.9 %)	37 (100.0 %)
Ciencias Médicas	14 (73.7 %)	2 (10.5 %)	1 (5.3 %)	2 (10.5 %)	19 (100.0 %)
Ciencias Veterinarias	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Derecho	5 (71.4 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	2 (28.6 %)	7 (100.0 %)
Humanidades y Artes	9 (90.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (10.0 %)	10 (100.0 %)
Odontología	3 (75.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (25.0 %)	4 (100.0 %)
Psicología	3 (50.0 %)	1 (16.7 %)	0 (0.0 %)	2 (33.3 %)	6 (100.0 %)
Total	106 (67.9 %)	16 (10.3 %)	3 (1.9 %)	31 (19.9 %)	156 (100.0 %)

Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 5: ¿Cómo calificarías el trámite de obtención de tu diploma?

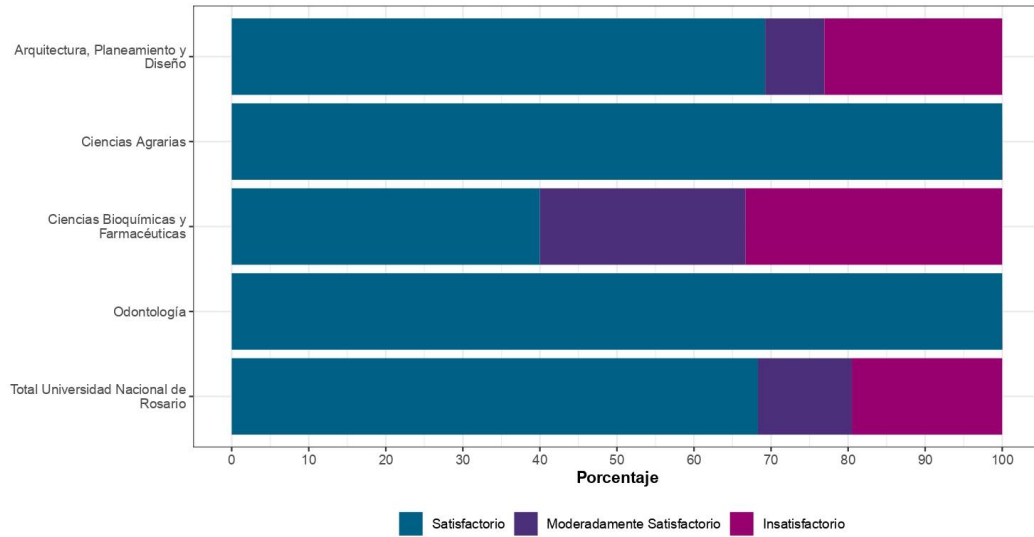
Esta pregunta es contestada únicamente por diplomados/as de facultades certificadas.

Facultad	Satisfactorio	Moderadamente Satisfactorio	Insatisfactorio	Total
Arquitectura, Planeamiento y Diseño	9 (69.2%)	1 (7.7%)	3 (23.1%)	13 (100.0%)
Ciencias Agrarias	9 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (100.0%)
Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas	6 (40.0%)	4 (26.7%)	5 (33.3%)	15 (100.0%)
Odontología	4 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (100.0%)
Total	28 (68.3%)	5 (12.2%)	8 (19.5%)	41 (100.0%)

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 5: ¿Cómo calificarías el trámite de obtención de tu diploma?

Esta pregunta es contestada únicamente por diplomados/as de facultades certificadas.



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje
 Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022
 Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 6A: ¿A partir de tu solicitud de diploma, cuál fue la demora hasta la entrega?

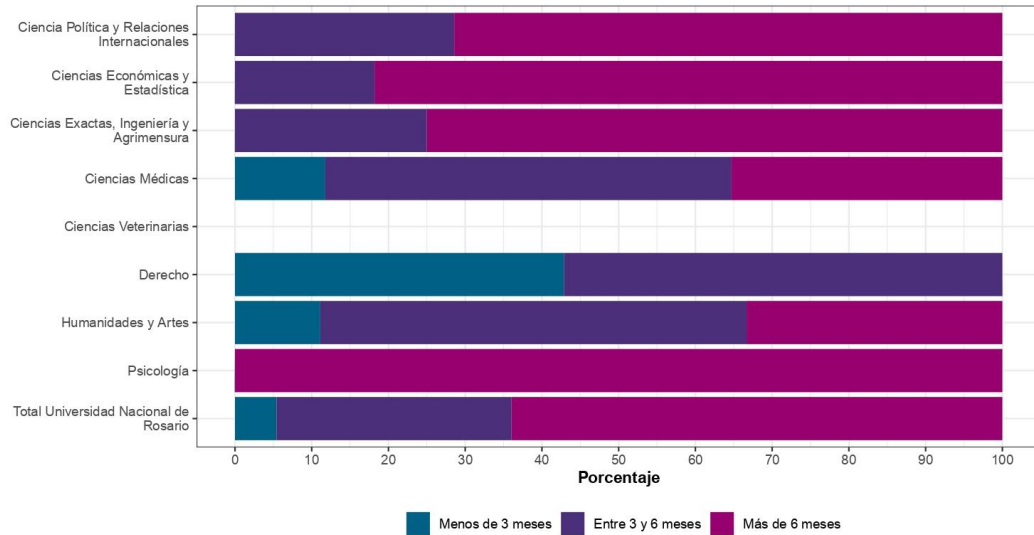
Esta pregunta es contestada únicamente por diplomados/as de facultades no certificadas que ya tienen el diploma en sus manos.

Facultad	Menos de 3 meses	Entre 3 y 6 meses	Más de 6 meses	Total
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	0 (0.0 %)	2 (28.6 %)	5 (71.4 %)	7 (100.0 %)
Ciencias Económicas y Estadística	0 (0.0 %)	6 (18.2 %)	27 (81.8 %)	33 (100.0 %)
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	0 (0.0 %)	8 (25.0 %)	24 (75.0 %)	32 (100.0 %)
Ciencias Médicas	2 (11.8 %)	9 (52.9 %)	6 (35.3 %)	17 (100.0 %)
Ciencias Veterinarias	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Derecho	3 (42.9 %)	4 (57.1 %)	0 (0.0 %)	7 (100.0 %)
Humanidades y Artes	1 (11.1 %)	5 (55.6 %)	3 (33.3 %)	9 (100.0 %)
Psicología	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	6 (100.0 %)	6 (100.0 %)
Total	6 (5.4 %)	34 (30.6 %)	71 (64.0 %)	111 (100.0 %)

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 6A: ¿A partir de tu solicitud de diploma, cuál fue la demora hasta la entrega?

Esta pregunta es contestada únicamente por diplomados/as de facultades no certificadas que ya tienen el diploma en sus manos.



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 6B: ¿A partir de tu solicitud de diploma, cuál fue la demora hasta el momento?

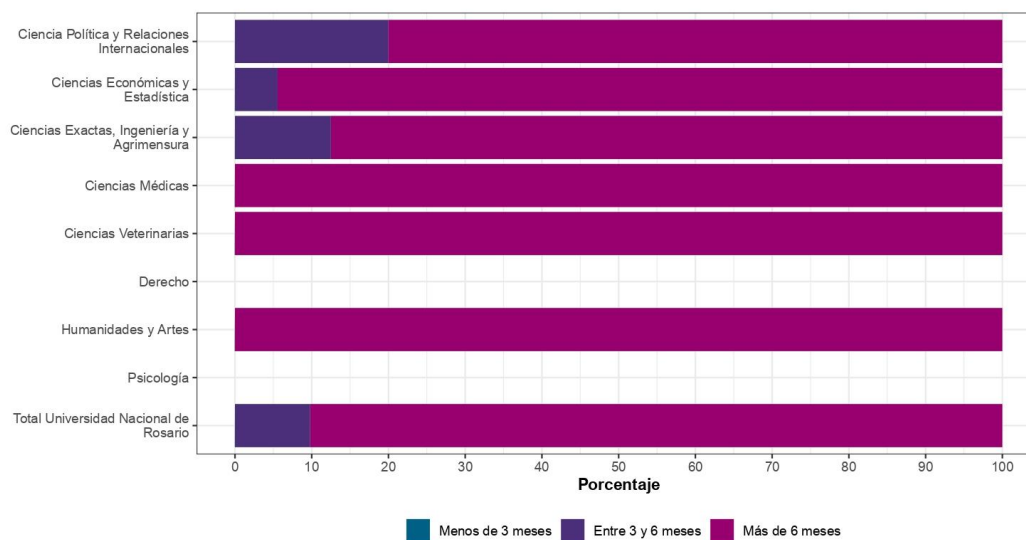
Esta pregunta es contestada únicamente por diplomados/as de facultades no certificadas que iniciaron el trámite pero aún no recibieron el diploma.

Facultad	Menos de 3 meses	Entre 3 y 6 meses	Más de 6 meses	Total
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	0 (0.0 %)	1 (20.0 %)	4 (80.0 %)	5 (100.0 %)
Ciencias Económicas y Estadística	0 (0.0 %)	1 (5.6 %)	17 (94.4 %)	18 (100.0 %)
Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura	0 (0.0 %)	3 (12.5 %)	21 (87.5 %)	24 (100.0 %)
Ciencias Médicas	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (100.0 %)	1 (100.0 %)
Ciencias Veterinarias	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (100.0 %)	1 (100.0 %)
Derecho	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Humanidades y Artes	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	2 (100.0 %)	2 (100.0 %)
Psicología	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Total	0 (0.0 %)	5 (9.8 %)	46 (90.2 %)	51 (100.0 %)

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Pregunta 6B: ¿A partir de tu solicitud de diploma, cuál fue la demora hasta el momento?

Esta pregunta es contestada únicamente por diplomados/as de facultades no certificadas que iniciaron el trámite pero aún no recibieron el diploma.



Solicitó: Dirección Gestión de la Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Elaboró: Dirección General de Estadística Universitaria (DGEU) - Mayo 2022

Fuente: Encuesta online a graduados/as de la UNR (link difundido por correo electrónico desde la DGEU); direcciones de e-mail tomadas del Sistema de Diplomas.

RESPUESTA DE LOS DIPLOMADOS A LA ENCUESTA ONLINE

Análisis de las Opiniones de los Encuestados y Encuestadas

A continuación se enumeran algunos comentarios y/o sugerencias frecuentes que se registraron en las respuestas abiertas de la encuesta online, asociados a diversos aspectos del trámite.

Comentarios sobre la información recibida

Opiniones más representativas de los/as encuestados/as

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Al momento de iniciar el trámite está toda la información necesaria a disposición."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Directamente no te brindan información, solo un link para que resuelvas todo y con cosas que no son fáciles de obtener o acceder. Y solo puede resolver tus dudas una persona que va dos días a la semana en un horario súper específico"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Información clara sobre cómo solicitar el título."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Porque en ningún momento hubo claridad desde la Facultad para informarme sobre los documentos solicitados para iniciar el trámite. De hecho, tardaron más de 3 meses en avisarme que los documentos que había enviado no eran correctos."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Porque no te explican bien los tiempos de trámite, la demora etc."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Porque ya me han dado el Certificado de Título en Trámite y el Certificado Analítico, en octubre, pero aún no tengo información sobre el Diploma"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Agrarias:** "Clara, concisa y a tiempo"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Agrarias:** "Todo muy claro."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "Durante todo 2020 me dieron información confusa con respecto a como presentar la documentación para tramitar el título y la constancia me la dieron por una foto de mala calidad. Durante 2021, después de chequear en facultad que hubiesen recibido bien los archivos ya que me iba a vivir a otra provincia, demoraron 3 meses en avisarme de errores y no enviaron la documentación por no entender mi partida de nacimiento. Nunca me informaron que mi título se hallaba en facultad cuando llego."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "Información muy clara y oportuna."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "La información fue sencilla y el proceso simple"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "Me parece excelente la nueva modalidad de adjuntar los documentos vía online para iniciar el trámite, facilita mucho todo el proceso. Un buen avance. En el transparente virtual se encuentra explicado de manera clara y concisa."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "No se informa sobre el estado del proceso ni el tiempo aproximado. El trámite no demora el mismo tiempo para todos los alumnos"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Al principio no sabía bien como iniciar el trámite por el mail que nos mandaron, pero posteriormente, al contactarme con alumnado me indicaron bien lo que requería para iniciar el trámite. Después de eso no me puedo quejar"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Claro, y con respuestas rápidas."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Cuando presente toda la documentación me pidieron que cambie la foto pq no cumplía los requisitos, lo hago me dan el ok. Espero dos meses tiempo prudente para volver a preguntar el estado de mi trámite, me vuelven a decir que la foto estaba mal. A lo cual respondo que no podían decirme eso dos meses después y más cuando me habían dado ya el ok."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Demasiado lento. Necesitaba contar con certificado múltiple al menos para poder matricularme y tuve que reclamar un montón hasta obtenerlo. Después necesitaba contar con el título para realizar un posgrado en el exterior y tuve que esperar casi un año hasta obtenerlo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "desde el inicio, ya con la consulta del trámite tuve rápida respuesta y sinceridad en el tiempo de espera del mismo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Durante varios meses estuve solicitando información respecto del diploma y no obtuve respuestas. Respondieron recién luego de 5 meses desde la primer consulta. Luego de un año y dos meses del envío de la documentación para comenzar el trámite me indicaron que se encuentra en la última etapa pero aun no esta listo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "El proceso de título en trámite fue bastante demorado. Envié lo requerido, me confirmaron, a los días me pidieron que envíe nuevamente la foto ya que la misma no era correcta, luego me dieron el ok. A los meses me vuelven a enviar para pedir la foto nuevamente y otro de los papeles que ya había enviado. Luego no podía establecer una fecha en la que iba a recibir el certificado de título en trámite."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Es clara y concisa."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Fue muy rapido todo en 6 meses tenía el diploma."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Hubo una falla en el usuario del SIU Guaraní que luego de llamar a varias oficinas e ir muchas veces arreglaron luego de varios meses. Durante un año por lo menos, no pude contar ni siquiera con un certificado de título en trámite."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Información clara, respuesta rápida"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Me encuentro actualmente viviendo en Europa, por eso no puedo ir a retirarlo personalmente. Quiso ir mi mamá y le dijeron que necesitaba un poder especial firmado por un escribano. Eso es totalmente inadmisibile. ¿Cómo puede ser que mi mamá no pueda retirar mi título?! Es una vergüenza."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Me recibí el 04/12/2020, en enero de 2021 inicié el trámite, ya paso más de un año y recién está en Rectorado - Dirección de Diplomas y Certificaciones desde hace 2 meses; Aun le falta pasar por Alumnado y por el Despacho del Decano. Impresentables son!"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Me recibí en diciembre 2019, me llegó el mail de diploma listo para retirar el 12/02/2022. Llame decenas de veces a muchísimos números de teléfonos, mandé mails a destinatarios que me iban pasando personas en la misma situación, a mitad del 2020 me mandaron un mail con documentación a presentar a la facultad para iniciarlo, luego esa forma y documentación cambio, sin aviso alguno y hubo que presentar todo devuelta. Hicimos un grupo de WhatsApp con casi 100 alumnos, muchos con los mismos inconvenientes que yo, todos pasándonos información. Tampoco teníamos el certificado de título en trámite, ninguna documentación que certifique haber concluido los estudios hasta 21 meses después de rendir la última materia. Luego nos enteramos que se hizo un acto de graduación para algunos pocos. Lamentable. Para algunos fue el único sueño por muchos años pasar a recibir ese diploma."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Me recibí en septiembre de 2020 y en setiembre de 2021, recién me otorgaron un número de expediente de inicio del título en trámite, a la fecha 18/02/2022, no tengo respuesta y verificando en sistema guaraní sigue en el área de título."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Mucho tiempo y poca información"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "No es clara"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "No fue clara la información y demoré mucho en obtener mi diploma"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "No me han notificado en qué estado está el trámite."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "No recibí ningún tipo de información!"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "No tengo información sobre el estado de mi título"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Nunca comunicaron por ningún medio ningún tipo de información"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "porque desde la tramitación del mismo nunca se nos brindó un certificado de título en trámite, papel habilitante a muchos derechos entre ellos matricularse con beneficios, dentro del primer año de recibida (bonificación al

100% del ejercicio profesional y la obra social del consejo); y porque la tardanza en la obtención del título fue de más de ese plazo"

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Se encuentran todo en la página de la facultad."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Tuve que reenviar toda la documentación luego de meses para que me confirmen la aceptación de la misma"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Al principio demoró bastante que tomarán el trámite. Creo que tiene que ver con el mail que informan en la página de la facu para iniciar el trámite, porque del mail título nunca me respondieron, y si tuve respuesta de la secretaria estudiantil."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Bien clara"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Buenos días, sinceramente llevo 2 años y medio desde que finalicé la carrera y aún no tengo el diploma. Entiendo la situación de pandemia y celebro el proceso de digitalización que están llevando a cabo, pero me gustaría tener el título en mano de una vez. Gracias desde ya!"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Con respecto a la entrega del diploma, fue satisfactoria. Por el contrario, con el trámite para obtener el certificado de título en trámite, no había recibido respuesta luego de haber enviado toda la información de manera online, teniendo que acercarme personalmente a la facultad para saber en que estado estaba, y enterarme que la foto no estaba en condiciones, muy amablemente la chica me explico el error, pero podría haber evitado ir y perder tiempo, esperando respuesta, si se me hubiese comunicado por mail en el momento en que recibieron dicha información"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Demasiado tiempo de demora (aprox 14 meses). Poca información sobre el estado y pasos faltantes, o si hubo inconvenientes en el proceso"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "En ningún momento recibo información por mail respecto del estado del mismo. Sólo pude guiarme en la plataforma de SIU GUARANÍ si avanzaba el proceso por figurarme un número de expediente. Para obtener información, tuve que acudir a la facultad y allí me dijeron que el diploma está confeccionado pero a la espera de la firma de las autoridades."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "En un principio no estaba enterado de cómo era el trámite para solicitar el título ya que en el sistema guaraní no está muy claro la documentación a entregar ni los pasos a seguir. Si bien esto figura en el sitio web de la facultad, estaría bueno que se indicara directamente en el sistema guaraní."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Envíe toda la documentación a fines del año 2020 para iniciar el trámite de egreso para recibir mi título de grado. Luego de 3 meses al no recibir respuesta alguna (ni siquiera de la recepción de la documentación), volví a consultar por mail en que estado se encontraba el trámite. Pasados 6 meses más me tuve que acercar a la facultad para averiguar el estado del trámite y en el alumnado me dijeron que se les había pasado el correo con la documentación que había enviado en su momento. Al revisar la documentación,

me dijeron que tenía que volver a enviar la foto carnet ya que no tenía el tamaño correspondiente, lo cual hice el mismo día. Pasados 5 días me informan el nro. de expediente del trámite y desde entonces (Septiembre de 2021) no he recibido noticias al respecto."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Es confuso. No hay ningún comprobante cuando te pre-inscribís en el SIU Guaraní, no estaba seguro si la información y documentos habían sido enviados correctamente. Tuve que consultar con todos mis compañeros como habían hecho o si habían recibido algún mail de confirmación, llamar a la sede central de UNR, Alumnado, Secretaría de Asuntos Estudiantiles, etc.. Nadie sabía bien que pasos a seguir, te pasan de una secretaria a la otra, no saben cuál era el estado de mi trámite, hasta que por fin pude dar con la única persona que se ocupa de esto en la FCEIA que solo es posible comunicarse dos días en la semana en un horario reducido. Por medio de una compañera supimos que hay una página para ver el estado del trámite. Entrando todos los días allí fue la única forma de saber realmente si la documentación enviada estaba correcta, si la estaban procesando y en que estado estaba el trámite. Luego de figurar como 'Trámite Finalizado' pasaron 2 meses hasta recibir un mail con novedades, para el retiro."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Están claros los pasos pero podrían darse más detalles para facilitar la presentación de los tados. Por otro lado, nunca obtuve novedades hasta que llamé para averiguar cuál era el estado y ahí me avisaron de las cosas que estaban mal. Es decir que el trámite nunca se puso en marcha hasta que llamé por telefono"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Inicié el trámite para la obtención de diploma a inicios del mes de Abril del 2021. Nunca obtuve ninguna notificación al respecto. En marzo de este año (2022) consulté acerca del estado del trámite, ya que compañeros que se habían recibido varios meses después que yo ya habían obtenido su diploma. En ese momento me indicaron que estaba en trámite y que debería estar resuelto en un mes, pero todavía sigo esperando."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "La información estaba correctamente en la página pero al seguir todos los pasos como eran enviar la documentación y el comprobante del pago, no recibí ningún correo de confirmación del trámite. Al comunicarme a las dos semanas con administración no habían iniciado el trámite porque 'no les había llegado nada y tenía que mandarles los documentos para iniciar' al remarcarles que ya le había mandado todo hacia dos semanas, recién ahí comenzaron los papeles que ya casi va año y medio de espera y no tengo novedades."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "La información necesaria se encuentra disponible y clara en la página de la facultad"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "La información solicitada estaba clara, lo que no me gusto del proceso es que una vez enviada toda la documentación no se obtiene respuesta alguna. Hubiese querido al menos una validación de que la documentación fue enviada correctamente, o algo que me dejara tranquilo que el trámite venía en camino. En su momento no tenía forma de saber si la información enviada había sido recibida, o si había ocurrido algún error con alguno de los documentos o formularios a llenar. En cuanto a la espera del diploma, resulta tedioso ingresar al sistema y ver que el estado del diploma no se altera durante varios meses, pero creo que eso está mas allá del alcance de la UNR."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Las guías son muy claras respecto de los pasos a seguir"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Me recibí y nunca me facilitaron información de los pasos a seguir o donde podía consultar el diploma. Por mis compañeros obtuve un link con el que entraba con dni y veía el estado del título en UNR pero sin mucho detalle. Por mail nunca me contestó quien tramita el egreso en la facultad. Estoy en el exterior y tuve que pedir a un familiar que acuda a la universidad a consultar personalmente. Compañeros han recibido el título antes que yo y finalizaron mucho después la carrera."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "No están claros los tiempos, y cuando insistentemente se preguntó al respecto conseguí una respuesta con tiempos astronómicos, increíble que tarde tanto un título en ser entregado. Haciendo benchmark con otras Universidades, en semanas te lo entregan, acá estoy hace más de un año, me fui a vivir afuera y no lo conseguí, inaudito."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "No pude hacer un seguimiento en tiempo real del estado actual del diploma, la información obtenida fue brindada a cuentagotas, previa insistencia de mi parte. La comunicación vía mail es prácticamente inexistente."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Pasaron 3 meses desde que había empezado el trámite y como no tuve respuestas llame y me dijeron que estaba mal el formato de la foto. Deberían avisar si hay algo mal o si necesitan más información. Luego tuve que insistir algunas veces más para agilizar y así mismo tardó más de 1 año desde el inicio del trámite hasta la entrega."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Porque empecé el trámite en Agosto 2020 y sólo por preguntar por e-mail (vivo en el exterior) cada un par de meses, y recibir respuesta cada cuatro, me enteré que el trámite no había sido iniciado por el cambio de sistema. Esto fue a pesar de obtener un muy importante Certificado de Trámite en Título."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Porque la información no está muy clara en la página y la atención del personal de la facultad es mala. Te termina explicando un compañero. Una vez que la documentación se envía, la demora es excesiva. A CASI 1 AÑO DEL COMIENZO DEL TRÁMITE, AÚN ESTOY ESPERANDO EL NÚMERO DE LEGAJOS DEL TÍTULO INTERMEDIO."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Recibí escasas (casi nulas) respuestas cuando solicite información respecto al estado de mi trámite de egreso."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Recibí la información necesaria para realizar las gestiones."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "Clara y concisa"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "La información ha sido un tanto dificultosa."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "la mayor parte de la información la obtuve de compañeras que ya habían realizado el trámite. La mayor dificultad fue en el sector de egreso de la facultad con los que no era fácil contactarse y la información no siempre era precisa."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "Siempre he tenido respuestas."

- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "El proceso fue rápido y la comunicación muy directa ya que recibí un mail informándome los pasos a seguir para realizar el trámite"
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "fue clara y siguiendo los pasos pude realizar el trámite"
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "me recibí el 20 de mayo de 2021, he perdido un reemplazo en la espera del diploma definitivo ya que me lo piden como condición., tengo el certificado de título en trámite pero cuando consulto me responden que esta en sede de gobierno para su confección hace pronto un año que estoy a la espera. ojala esta encuesta sirva para agilizar el trámite porque esta en juego mi trabajo.gracias"
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "No está muy claro ni el proceso ni la documentación a presentar. Tendría que estar más claro todo"
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "Realicé todo el trámite por mail en 2021, porque actualmente resido en la provincia de Córdoba, y desde la Secretaría siempre me respondieron amablemente y en corto tiempo. Fue sencillo y resolvieron todas mis consultas."
- **Diplomado/a de la Facultad de Psicología:** "La información respecto a la documentación que tenía que enviar, dirección de email, pago, etc fue satisfactoria. Sin embargo, no fue tan satisfactoria luego de haber presentado todo eso (los tiempos aproximados de espera, a dónde retirarlo, demora en el certificado de título en trámite)."

Comentarios sobre las condiciones en que recibieron el diploma

Opiniones más representativas de los/as encuestados/as

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "En excelentes condiciones."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Agrarias:** "Estaba todo perfecto."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "El diploma fue entregado en un sobre, todo en condiciones óptimas."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "El diploma se encontraba en perfectas condiciones."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "Mi diploma fue emitido el mes de septiembre, reclamé varias veces a las autoridades correspondientes de la facultad del por qué no se me incluyó en los actos académicos de los meses septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2021. Su respuesta fue que me habían avisado (no lo hicieron por ningún medio). Finalmente fui a retirar mi diploma a Secretaría estudiantil el mes de diciembre del 2021 sin acto académico de entrega. La entrega en Secretaría Estudiantil fue muy satisfactoria."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "esta bien"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Estaba en perfectas condiciones. En un sobre."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "La atención fue satisfactoria, pero sé que años atrás se hacía con un acto, es lo que esperaba para recibir mi diploma (algo mas formal), entiendo que debido a la situación que estamos atravesando hay cambios"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Me gustaría haber tenido el acto de graduación, especialmente luego de tantos años de esfuerzo, es algo pendiente."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Rápida entrega y condiciones del diploma"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Si bien fue en diciembre del 2021 (época de pandemia) la firma y eso se hace en una oficina con la recepcionista, cuando la firma del diploma en mi opción debería tener mas importancia."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Estaba en perfecto estado"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Excelentes condiciones"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Impecables condiciones."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "La entrega estaba en perfecto estado, dentro de un sobre, con datos correctos y certificación"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Llego en condiciones"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Muy bien cuidado"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Porque desde que empecé el trámite demoró exactamente 20 meses. Y casi me echan de la universidad en la que estoy haciendo el doctorado por eso. Desde que el trámite 'correcto' empezó, demoró 13 meses, incluyendo otra vez en la que sólo por preguntar insistentemente me enteré que el trámite estaba trabado porque las fotos eran incorrectas. Finalmente, las fotos eran exactamente cómo fueron requeridas en el trámite (la segunda vez que entregué fotos, porque ya lo había hecho una vez originalmente). Tanto fue así que volví a mandar exactamente las mismas fotos con las mismas medidas en píxeles y las aceptaron."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Porque el mismo me fue entregado en su correspondiente sobre y con los sellos y firmas correspondientes"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Se encontraba en perfecto estado y bien cuidado."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Sobre satisfactorio. Podría ser de un cartón un poco más grueso así lo protege más y corre menos riesgo de arruinarse el título."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Una vez llegado el diploma a la facultad fue todo sencillo y práctico. Apenas recibí el correo me comuniqué con la FCEIA, pedí un turno para retirarlo y me atendieron de manera estupenda para retirar la documentación. No tengo nada para objetar."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** “Bien cuidado”
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** “Buenas condiciones”
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** “El diploma se encontró en perfectas condiciones y con las legalizaciones desde el Ministerio de Educación que permitió que sea más fácil y rápido el trámite.”
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** “Las condiciones en la que recibí el diploma fueron excelente , el acto de entrega de diploma con las autoridades de la facultad, sus respectivos discursos, palabras, fueron de suma importancia para mi nueva profesión.”
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** “Recibí el diploma según los tiempos estipulados y no tuve que realizar ningún otro trámite”
- **Diplomado/a de la Facultad de Derecho:** “Estaba perfecto”
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** “en perfecto estado”
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** “Estaba en excelentes condiciones e incluso me comentaron acerca de los cuidados que debía tener al manipularlo”
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** “Lo entregaron con las medidas de seguridad correspondientes, en sobre especial y con cuidado del documento.”
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** “Recibí el diploma en alumnado, la facultad en remodelación. Lo recibí en medio del pasillo.”
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** “Si bien mi diploma estaba para retirar en diciembre de 2021, yo recién pude viajar en abril de 2022. No tuve ningún problema, el trámite en Alumnado fue sencillo y el diploma estaba en excelentes condiciones. Quizás, como mejora, podría sugerir que el sobre en que se entrega fuera de un material más resistente; para evitar que el diploma se arrugue en casos que, como el mío, se tenga que viajar con él.”
- **Diplomado/a de la Facultad de Psicología:** “A pesar de 8 meses de demora, la entrega se dio en el día pautado, rápidamente y con buena atención desde la Facultad.”

Comentarios sobre las medidas de seguridad del diploma

Opiniones más representativas de los/as encuestados/as

- **Diplomado/a de la Facultad de Arquitectura, Planeamiento y Diseño:** “Un desastre, hace desde marzo del 2020 que me recibí y aún no tuve el diploma ni noticias. Todos mis compañeros recibidos posteriormente a mí ya lo han recibido.”
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Agrarias:** “porque el papel tiene características como los billetes”

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "Nunca me fue informado"

Comentarios generales sobre el trámite

Opiniones más representativas de los/as encuestados/as

- **Diplomado/a de la Facultad de Arquitectura, Planeamiento y Diseño:** "Demora de 1 año"
- **Diplomado/a de la Facultad de Arquitectura, Planeamiento y Diseño:** "Me gustaría que el diploma llegara mas rapido, y no tener que esperar un año para su entrega"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Desastroso para aquellos que no vivimos en Rosario (al menos la mitad del estudiantado) Me dijeron que tenía que presentar un poder avalado por Escribano público (lo cual es carísimo) Y encima cuando fueron con el poder, en Alumnado no sabía qué hacer con eso, no estaban enterados de cómo era el trámite y no sabían qué hacer, dieron mil vueltas."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Estaría bueno tener un tracking del estado del título."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "No te indican bien luego de iniciar el trámite."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Que podría brindarse la información de forma más clara y rápida, no solo en cuanto a la documentación necesaria sino también en cuanto a los plazos. Hay muchos que dependemos de ese trámite para percibir un sueldo o para conseguir trabajo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "Un año de demora, pero eficaz."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales:** "UNA VERGÜENZA. No respondían los mails y ni atendían el teléfono, me pasé mañanas enteras tratando de comunicarme. Las respuestas siempre eran que había que esperar. Tuve que contactarme con otras Secretarías de la Facultad y con personal de la misma para que me agilicen el trámite. Finalmente terminé enviando una carta documento al Decano de la Facultad, dado que la demora de entrega del título me obstaculizaba en mi desempeño profesional, laboral y económico."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "Desde la página del Ministerio de Educación de la Nación se puede hacer seguimiento del trámite. En dicha página constaté que en diciembre del 2021 el trámite estaba finalizado. Pero me será entregado el diploma recién en marzo del 2022, lo cual retrasa mi posterior matriculación (trámite que también se demora) y así se retrasa casi un año en terminar mi graduación oficial. En el transcurso de este tiempo, lamentablemente, depuse una opción laboral porque me exigían título y matrícula."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas:** "Para mi caso en particular, cursa con mucha dificultad la obtención de mi diploma, debido a que no recibo información sobre el mismo vía mail o de manera telefónica, la cual por esta última, no es fácil comunicarse. Tengo

que acercarme personalmente al establecimiento para saber de su estado, o a esta altura, para saber cuando será el acto de entrega, lo cual siempre se me complica debido a mi horario laboral. Espero que se haga pronto el acto de entrega así ya puedo dar por concluida esta etapa."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Con respecto al inicio del trámite, todo correcto, muy claro todo.; agradecido con esto porque no me demandó nada de tiempo y pude quedarme tranquilo. Crítica con respecto a la etapa de entrega del diploma: Tiempo extenso comparativamente con otras facultades y con otros compañeros que se han recibido después de mi."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Considero que la falta de comunicación y respuesta por parte de la facultad fue insultante. Sabemos que pueden difundir información por medio de los centros de estudiantes, publicaciones en redes, etc. Sin embargo fue por más de dos años totalmente inaccesible llegar a obtener alguna información para quienes no podemos ir presencialmente a la facultad. No creo que muchos se tomen el tiempo de explayar todo lo ocurrido como he hecho yo, pero espero sinceramente que sirva para que a futuro mis colegas no tengan que pasar por lo mismo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Debería ser más ágil y la entrega más rápida"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Debería ser mas rapido e informar fechas estimadas tanto para el certificado de título en trámite como para el diploma, aunque entiendo que pudo haber sido ocasionado por la pandemia."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Demasiado lento el proceso, mala comunicación durante ése lapso de dos años."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Demora bastante. Podría ser más rápido ya que te lo piden para un montón de trámites, por ejemplo, matricularte en el CPCE."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "El 02/03/2022 hizo 2 años desde que me recibí, y ya hace un año y medio desde que presenté la documentación aún no tengo mi diploma. Si bien puede ser entendible que la pandemia por Covid haya ralentizado los procesos, por haber permanecido las instituciones cerradas durante algunos meses, no justifica el tiempo de demora. En mi caso mandé infinidad de mails, todos ellos respondidos desde la facultad pero sin darme datos certeros de cuándo me entregarían el título. Ni hablar, que recién después de un año y meses, me gestionaron un certificado de título en trámite. Tampoco comprendo por qué los actos de colación no se celebran más, ya que para mí era un acontecimiento demasiado esperado y hoy en día no existen limitaciones tan restrictivas para los eventos en lugares cerrados. Cuando fui personalmente hace unos meses a retirar el certif. de título en trámite y consulté cuando me llegaría el título en sí, y no sabían de qué les estaba hablando... me preguntaron si me refería al 'cartón'. Sin palabras. Valoro que hayan implementado la entrega de documentación virtual, pero las demoras administrativas son una vergüenza."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "El trámite debería ser más ágil, al menos inferior al año."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "El trámite fácil, el tiempo de demora excesivo"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "En facultades privadas la recepción del diploma es mas rápido, no se cual es el motivo. Mas alla de eso, ya que no tenía una necesidad de tener el mismo en cuanto a tiempo, todo muy prolijo y la facultad de ciencias economicas

siempre se maneja de manera cordial y precisa a la hora de brindar la información sobre el diploma. Saludos!"

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "fue de un año y 4 meses"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Me encuentro actualmente viviendo en Europa, por eso no puedo ir a retirarlo personalmente. Quiso ir mi mamá y le dijeron que necesitaba un poder especial firmado por un escribano. Eso es totalmente inadmisible. ¿Cómo puede ser que mi mamá no pueda retirar mi título?! Es una vergüenza."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Me recibí en Diciembre de 2020 y presenté toda la documentación para iniciarlo el 2 de febrero de 2021. Considero que siendo algo que por derecho me corresponde, el tiempo que demoran en asignarte un expediente desde la presentación de la documentación requerida (en mi caso esto tardó 7 meses) y hasta por supuesto la entrega final del título es extremadamente largo e injusto. Si bien me dijeron hace poco que mi título ya se encuentra en Sede de la UNR a la espera de su emisión, he seguido el movimiento por medio de la web del SiDcer y todo mi trámite recién se empezó a mover el 25 de Noviembre del 2021, es decir 1 año casi después de recibirme. Y al día de hoy sigue sin finalizarse. He sido Abanderada 2019 de la FCEyE, he elegido estudiar con toda mi responsabilidad en esa honorable casa de estudio, pero esta vez debo hacer esta crítica constructiva para que a la brevedad replanteen su sistema de emisión de Diplomas y que próximos graduados puedan tenerlo más rápido en sus manos ya que es algo que esperamos mucho después de todo el esfuerzo hecho en los años de estudio. ATTE."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Me recibí en el año 2020, plena pandemia. Por lo cual, seguramente fue una situación inusual. Pero teníamos problema en cuanto al formato de la foto a enviar. Y demoras excesivas en la tramitación del mismo. Tramitándolo automáticamente al momento de mi recibida, el título demoró 1 año y medio, causándome problemas en cuando a mi ejercicio profesional."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Mucha demora"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Mucho tiempo de espera para la entrega del diploma."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Muy fácil de gestionar, pero mucha demora en la obtención. 1 año es demasiado tiempo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Muy lento"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Muy lento todo.. Tendría que ser mas ágil el trámite y me hubiese gustado tener un acto y que me lo entreguen ahí"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Muy lento."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Muy satisfactoria, si bien la emisión definitiva demoró, la buena predisposición para emitir certificado de título en trámite y responder cuando consultaba respecto a su seguimiento, siempre fueron positivas. Que el título ya salga con la validación ante el Ministerio hace a la agilidad de la gestión del mismo, a que anteriormente había que realizarlo de manera independiente y eso conlleva una espera de 4 meses más aproximadamente."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Proceso sumamente lento y engorroso en la etapa de recepción de documentación que solicitaba la facultad. Tuve que mandar varios mail para que me acepten la documentación, que estaba completa y tal cual lo especificaba la guía para solicitar el título. Me rechazaban la misma por la foto carnet, pero no especificaban el motivo. Estuvieron 6 meses para aceptarme la documentación, sin siquiera brindarme la constancia de título en trámite. Desde que aceptaron mi documentación hasta que obtuve el título pasaron 8 meses. Muy deficiente la atención a los alumnos/graduados por parte de la facultad de ciencias económicas. Deberían poder contar con personal calificado y predispuesto a responder las consultas que se presenten. Es impensado que una universidad pública, del prestigio de la UNR, tenga tan mala atención al público/alumno/graduado."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Que deberían brindar mayor información y agilizar el tramite."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Sencillo de realizar"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Si bien fue mucho tiempo de espera luego de iniciar el trámite, sabía que tenían demora de 10 meses mínimo, más con el tema pandemia. Pensé que iban a demorar más incluso. Pero estoy agradecido, no necesitaba tener el papel que diga que soy Contador porque ya lo sentía así al rendir bien la última materia. De todas maneras está bueno tenerlo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística:** "Un tramite bastante simple pero que demora demasiado."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Buenos días, sinceramente llevo 2 años y medio desde que finalicé la carrera y aún no tengo el diploma. Entiendo la situación de pandemia y celebro el proceso de digitalización que están llevando a cabo, pero me gustaría tener el título en mano de una vez. Gracias desde ya!"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Creo que es muy lento. Ya que demoro casi 11 meses"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Creo que tiene demasiada demora. El resto todo bien."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Debería haber alguna página de consulta sobre el estado del trámite. Como comenté anteriormente, el trámite de diploma en mi caso lleva demorando más de 1 año. Eso implica demoras en otros trámites que debo resolver una vez obtenido el diploma."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Debería ser más ágil"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Demasiado lento (+ de un año) No hay devolución a la hora de las consultas de demora"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Desde que me recibí hasta que pude iniciar el trámite pasaron dos meses y desde que lo inicié tardó 13 meses en llegar. Está muy bueno que ya lo manden a validar a Buenos Aires, te ahorras un trámite más después. Si me parece que podrían cobrarlo un poco más caro pero ya entregarte 2 o 3 copias certificadas."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Eficiente en tiempos de pandemia."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "En mi opinión demora mucho, en otras facultades se hace mas rápido."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Es extremadamente largo, desgastante para el que lo tiene que gestionar (graduado), muchas veces hay que llamar para preguntar si efectivamente entro el tramite. Se comprende el contexto, pero es menester agilizar los tiempos que conlleva."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Es un trámite que se demoró más de la cuenta debido a que hubo muchas desprolijidades desde que inicie los trámites. En primer lugar me notificaron que debía entregar en persona toda la documentación correspondiente, la cual se entregó en septiembre del año 2020. Luego de un tiempo de no haber novedades me contacto con otros egresados y me informan que ahora el trámite se realiza online y la documentación se presenta digitalmente. No hubo ninguna comunicación de parte del sector de Egresos de la facultad para notificarme de dicho cambio. Luego de iniciar nuevamente el trámite online y transcurrido un tiempo prudencial me vuelvo a contactar con el sector de Egresos y me informan que mi documentación no estaba correcta (había una diferencia en el tamaño de la foto) y que debía volver a mandar toda documentación otra vez. Apparently me habían notificado del error vía mail pero no fue así ya que reviso frecuentemente el correo. Entiendo que lo que sería necesario mejorar es la comunicación para agilizar los trámites evitando que se hagan tan extenso innecesariamente como fue mi caso y el de muchos otros egresados (en mi caso 1 año y 6 meses). Luego en cuanto a la entrega del diploma me pareció super organizado y muy amables todos. Saludos"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Estoy de acuerdo en que se haya modificado la modalidad de solicitud del título a virtual, subiendo a un drive la documentación. Debería ser un trámite más rápido, ya que el título tardó un poco más de 6 meses en llegar. Conozco casos de compañeros que no tuvieron novedades durante muchos meses, y al lograr comunicarse con la facultad después de reiteradas oportunidades, les dijeron que 'la foto enviada no cumplía con las condiciones'. Alguien debería encargarse de hacer ese tipo de observaciones, de modo de poder enviar nuevamente algún archivo que no esté bien cargado."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Estudié Ingeniería Civil. Fecha de egreso: 27/08/2020 Pandemia de por medio. Fecha de solicitud de título: 29/01/2021 A través de Siu Guaraní, corroboré que al día 12/08/2021 el estado del trámite es 'Área de Títulos'. No me llegó ni un correo, ni nadie se comunicó conmigo para informar la situación. Envié un correo y al no obtener respuesta, opté por conseguir el número de teléfono de alguien del área de egreso para que me dé una respuesta de la fecha estimativa que podría llegar mi diploma. Me contestó que en aproximadamente 6 meses llegaría. Al cumplirse los 6 meses, el miércoles pasado (16/02/2022) envié nuevamente un correo para averiguar el estado de avance del título. Aún no tuve respuesta."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Estuvo bien"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Existe muy poco feedback con la facultad. No confirman recibo de documentación, no te comunican si el tramite ha comenzado, no responden mails preguntando por confirmaciones, el tiempo de espera depende de cuanto uno insiste (cuanto mas insistis, mas rapido sale) cuando debería ser una cuestión de orden de finalización de la carrera."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Ineficiencia TOTAL, lo tramite en Sep 2020, hoy 18 de Febrero 2022"

aún no lo tengo, cuando llamé hace un par de meses hacía meses que estaba trabado el trámite porque la foto estaba mal y porque había depositado más plata de la requerida, entonces tenía que mandar una nueva foto y una carta renunciando al dinero que pagué extra. NADIE me aviso, una falta de respeto total."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Inicie el tramite a fines de 2020 y lo recibí a comienzos de 2022. Entiendo que podría ser un poco mas ágil. Poca información con respecto al estado del tramite."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Inicie el tramite en octubre del 2020. Hoy 22/02/2022 recién esta disponible para retirar en la FCEIA. 15 meses.. No se cual es el motivo de la demora, mas allá de la situación que generó la pandemia, no se justifican los 15 meses de espera. El tramite en sí, según lo informado por la página de SIDCer, se inició la carga de documentación el 24/11/21 y finalizo el tramite el 09/12/21, solo 12 días hábiles. ¿El resto de los meses? Sin dudas hay que aprovechar las tecnologías digitales hoy disponibles para agilizar estos procesos de verificación y registro de datos."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Intentaron agilizarlo mediante herramientas virtuales pero no las chequearon o no saben utilizarlas. Hay muy poco feedback de en que estado se encuentra el tramite y para poder comunicarme con gente de alumnado hay que llamar reiteradas veces o mandar mas de 20 correos para obtener una respuesta. Además que hace casi dos años que rendi mi ultima materia, que tardaron 4 meses en subir la nota y ahí fue donde inicia los tramites. Que lleva 16 meses de duración y todavía no esta. También tardaron mas de 6 meses en darme el certificado de título en tramite que lo tuve que pedir en reiteradas ocasiones para que me agilicen el proceso, que debería ser de unos días, porque debía presentarlo para una beca internacional."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "La opinión es buena, demoró 1 año, que entiendo es bastante. Otro tema es que los graduados no son notificados cuando tienen algún error en la solicitud y sí no se encargan ellos mismos de andar preguntando por qué se está tardando demasiado, no hay novedades."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "La principal demora se encontró en alumnado de la facultad, si no estaba constantemente llamando por teléfono la documentación no era revisada (varios compañeros que se graduaron junto conmigo recién ahora lograron que les den el número de expediente para poder continuar con el trámite). Una vez pasada esta instancia, el trámite ha sido bastante rápido (al rededor de 3 meses)."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "La última intracción que tuve con mi universidad fue totalmente apropiada para lo que fue el resto de mi trayectoria. La FCEIA tiene docentes de primer nivel mundial, es una lástima que su impresionante dedicación y empeño sean malgastados con una burocracia universitaria parasitaria e incompetente. Es revelador también el hecho de que toda área de la Facultad que no sea Alumnado funciona relativamente bien (aunque ralentizada por un encono con la documentación en papel y las copias por triplicado y cuadruplicado). Esto demuestra probablemente que la terrible experiencia a la que uno es sujeto al interactuar con la universidad es consecuencia de individuos inmorales y desalmados, y no de un sistema que tiene muchísimo potencial."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Lamentablemente el tramite de egreso esta muy mal aceitado, por lo

menos deberían contestar los mails que envían los alumnos a 'egreso@fceia.unr.edu.ar' para confirmar que la documentación este bien y los alumnos deberían tener a disposición un sitio para consultar el estado del tramite de manera automática."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Me parece que falta comunicarlo, porque en mi caso lo comencé el tramite al revés por error, inicié la solicitud desde el siu guaraní y jamás recibí una notificación donde me notificaran que faltaba una parte del procedimiento. un año después comencé realmente el tramite porque compañeros me informaron como era, desde allí lo obtuve a los 6 meses."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Me recibí el 1/12/2020, inicié el trámite el 11/12/2020 y me lo entregaron en marzo de 2022."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Mi opinión es mala. Es sorprendente la poca empatía que tienen con el egresado. Lo solicité en 2020 y hoy (febrero del 2022) sigo sin noticias respecto a mi diploma. Llamo por teléfono y me dicen que ya va a estar pero ya paso más de un año."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Mucha demora, presenté los papeles en diciembre 2020 y hasta agosto del 2021 no tuve novedades sobre el error en el envío de la foto (llame para consultar el estado y ahí le enteré del error, nadie me notificó nada) Luego, comencé a llamar seguido para 'apurar' el trámite, ya que si no llamas, nunca avanza. Tengo compañeros que ya tienen el título y se recibieron 8 meses después que yo, simplemente por el hecho de llamar constantemente. Me recibí en noviembre 2020 y, habiendo pasado 15 meses, aún no tengo el título."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Muy buena"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Muy buena."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Muy lento en cada paso. Hubo demoras de meses por cada requerimiento y, en algunas etapas, falta de resolución de parte de la Universidad para problemas menores donde no ameritaba una devolución para reiniciar el pedido. Conté con la asistencia de parte de secretaría estudiantil para la certificación de materias que faltaban en actas (Pablo Galucci). Este paso fue el único que se resolvió con agilidad. De ahí en adelante, las demoras anteriormente mencionadas."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Muy mala. 14 meses de demora. No hay horarios vespertinos para retirarlo, tuve que enviar a otra persona a retirarlo por estar trabajando en ese horario acotado. Intenté iniciar trámites para la homologación en España en el mes Diciembre pero respondieron que vuelva en febrero porque 'ya estaban cortando el pan dulce'"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "No es buena la comunicación hacia el egresado una vez que el mismo envía los datos para comenzar el trámite. Podría comunicarse en qué etapa está el diploma cada vez que el mismo pasa de etapa. No me parece correcto que el egresado sea quien tenga que llamar para saber si el trámite comenzó o si hay algún error."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Pésimo trámite. Meses y meses de espera, en los que realice incontables llamados para saber su estado, y que si no hubiera llamado seguiría esperando porque nadie jamás se comunicó conmigo para informarme de

problemas o acciones necesarias de mi parte. Pero sobre todo, solamente pude obtener el diploma por haber pedido un favor personal a un directivo a través de un contacto. Nunca me vi sometido a peor trámite en mi vida."

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Si bien la información y los pasos a seguir para realizar el trámite son claros, nunca se recibe ningún tipo de confirmación de que la información se haya recibido de forma correcta por parte de la facultad. Obtener una respuesta por teléfono es muy difícil ya que no responden el teléfono, los horarios son muy acotados y cuando responden nunca está la persona indicada para responder a la pregunta. Hace 1 año inicié la solicitud del título y aún no tengo novedades."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura:** "Tendría que agilizar más el trámite."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "Al ser digital es un trámite rápido."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "Debería ser más rápido el trámite"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "El tiempo de espera, entre la finalización del cursado y rendición de último examen, lograr la solicitud del diploma y obtención del examen ha sido sumamente largo. Entiendo que los tiempos son extensos por los caminos en que debe transitar el diploma pero sin embargo ha sido muy largo el proceso. Más de un año demoró todo el proceso. Y a nivel laboral es engorrosa la espera."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "en mi caso el tiempo fue menor con respecto al de algunas compañeras que retiraron el diploma el mismo día. Pero creo que tuvo que ver con la insistencia por medio de mails y llamados ya que de lo contrario no recibía información sobre en que parte del proceso se encontraba el trámite"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "En general buena. Se llevó a cabo en manera rápida y todo por vía telemática y creo que es un sistema que la universidad debería mantener. Lo único que me parece que habría que acelerar es la entrega del analítico definitivo o mínimamente un certificado de finalización de estudios para poder comenzar a trabajar o presentar en los organismos que lo pidan. En mi caso recibí una beca pero estuve hasta el último día luchando para conseguir algo que dijera que había concluido la carrera para poder empezar a cobrarla."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "En mi caso particular ya que residí en la provincia del chaco, se me tornaba difícil averiguar sobre el estado del trámite. En un momento estaba por quedar fuera de las residencias médicas para la cual adjudiqué ya que no contaba con el título, ni matrícula definitiva de mi provincia... Solo contaba con un certificado de título en trámite y una matrícula provisoria de mi provincia, fue de mucho stress y llamados por tel. continuo UNR... SIEMPRE ESTARE ETERNAMENTE AGRADECIDO A LA UNR DE ROSARIO POR DARMELA OPORTUNIDAD DE TERMINAR MIS ESTUDIOS DE MEDICO, SER GRATUITA Y PUBLICA...GRACIAS!!"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "Es un trámite fácil de realizar y que no demora tanto tiempo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "Me recibí hace más de un año y siendo que llame muchísimas veces para ver cual era la situación de mi diploma me contestaron que no sabía que había pasado pero estaba más demorado que el resto. Gente que se recibió 4 meses después que yo ya tiene su diploma y yo no. Una vergüenza."
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "Muy ágil y sencillo de realizar"

- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Médicas:** "Se hizo largo el tiempo de espera por la situación de la pandemia. Pero al explicarnos y ser claros lo supimos entender"
- **Diplomado/a de la Facultad de Ciencias Veterinarias:** "Él único inconveniente que tuve fue con el tamaño de la foto, me asegure de releer detenidamente el instructivo para no tener que retroceder con el inicio de trámite y así y todo se me solicitó corregir los pixeles de la foto, los cuales no coincidían con lo que figuraba en el instructivo En cuanto al tiempo que demora en llegarme el diploma sabía que podía demorar meses... Y seguimos esperando!"
- **Diplomado/a de la Facultad de Derecho:** "Bastante sencillo, rapidísimo"
- **Diplomado/a de la Facultad de Derecho:** "Rápido y sencillo."
- **Diplomado/a de la Facultad de Derecho:** "Tuve una buena experiencia, por lo que mi opinión es positiva respecto del trámite, de la comunicación, de la entrega y de los plazos."
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "Creo que debería ser más expeditivo. La demora fue de más de 9 meses."
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "En general, mi opinión es buena. El trámite, como dije, fue sencillo; y, siendo a distancia, estoy muy conforme con la atención recibida. Tanto la Secretaría para iniciar el trámite como en Alumnado para retirar el diploma respondieron siempre a mis consultas de manera eficaz. Más allá de la situación particular de estos últimos años de pandemia, considero que para quienes no vivimos en Rosario al momento de tramitar el diploma es muy beneficioso tener la posibilidad de hacerlo por mail."
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "Me parece adecuado el tiempo de demora."
- **Diplomado/a de la Facultad de Humanidades y Artes:** "Me parece que es un tiempo prudente para la realización de un documento así. No siento que se haya demorado o que el trámite haya sido tedioso o complejo. Lo único que se demora fue el analítico lo cual me demora un poco en cuestiones laborales, creo que debería permitirse descargar un copia del analítico por el siu guaraní"
- **Diplomado/a de la Facultad de Odontología:** "En cuanto a mi experiencia deberían mejorar la comunicación con el graduado. Pero estoy muy conforme en cuanto a tiempos y condiciones de entrega."
- **Diplomado/a de la Facultad de Psicología:** "Es un trámite sencillo de llevar a cabo, pero tardó muchísimo en llegar a mis manos luego de que en el estado del trámite me diga que el diploma ya estaba listo Inicé el trámite en marzo 2021, estaba finalizado en septiembre del mismo año y me avisan de la universidad que estaba para retirar en febrero 2022."
- **Diplomado/a de la Facultad de Psicología:** "Me ha resultado sumamente práctico y eficiente la posibilidad de iniciar el trámite a través del Siu Guarani (debido que años atrás tramité otro título en UNR con otro sistema), es un avance tal nivel de digitalización. El tiempo administrativo hasta recibir el título se ha hecho extenso; son los tiempos generales de otras instituciones también, pero continúa siendo una espera prolongada para acceder a diversas posibilidades de trabajo."

- **Diplomado/a de la Facultad de Psicología:** "Muy satisfactoria con respecto al seguimiento seguimiento del título. Tardó más de 6 meses"



IRAM certifica que:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

Maipú 1065 - (2000) - Rosario - Pcia. de Santa Fe - República Argentina

posee un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma:

IRAM - ISO 9001:2015

Cuyo alcance es:

Otorgamiento de títulos de grado/ de posgrado y emisión de diplomas.

Certificado de Registro N.º:	9000-3923
Vigencia	Desde: 14/02/2022
	Hasta: 10/11/2022
Emisión:	25/02/2022



Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias, su Sistema de Gestión de la Calidad y que cumpla con el Acuerdo de Certificación DC-R 010 y el Procedimiento DC-PG 096.


Diego Cummins
 Gerente Área de CSG
 Certificación IRAM
 (Firmado digitalmente)



Organismo Argentino de Acreditación

Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015


Gustavo Pontoriero
 Gerente División SAP
 Certificación IRAM
 (Firmado digitalmente)



Anexo III

Entrevista a Fabiana León- Directora de Gestión de la Calidad- UNR

Me gustaría que me comentas brevemente cómo fue abordar el desafío de implementar esta herramienta en la UNR y los resultados de esta experiencia.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la UNR fue un enorme desafío. A diferencia de las organizaciones privadas que plantean objetivos para mejorar su posicionamiento en el mercado y/o incrementar sus ventas, y en las cuales el personal se ve obligado a su cumplimiento sin cuestionamientos para no ser pasibles de algún tipo de sanción por incumplimiento o con la perspectiva de mejorar sus condiciones laborales, aunque no en todos los casos estén convencidos o entiendan exactamente de qué se trata la propuesta; las organizaciones públicas no están sujetas a una competencia atroz que las obliga a buscar herramientas permanentemente para poder sobrevivir, y al personal es necesario persuadirlo y participarán activamente en caso que entiendan que se trata de un real beneficio.

Al principio tenía muchas dudas, me sentía un poco escéptica respecto a lograrlo en este contexto organizacional, ya que los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para fomentar una mejora continua de los procesos - tales como las mediciones y las auditorías periódicas del desempeño de los procesos para luego analizar los resultados y tomar acciones correctivas orientadas, la identificación de riesgos y oportunidades de mejora y acciones para abordarlos, etc.-, no son prácticas habituales en la UNR. Fue entonces necesario planificar la implementación del SGC muy cuidadosamente y de forma estratégica. Decidimos aplicarlo en el proceso de gestión de diplomas, como una prueba piloto y ver luego la posibilidad de hacerlo extensivo a otros procesos. Comenzamos con la formación del personal afectado al proceso seleccionado en forma conjunta, para generar acercamiento entre las áreas y para que se identificaran con el desafío del logro del objetivo. Desde el principio planteé la obtención de la

certificación del sistema de calidad por un ente externo para lograr mayor compromiso por parte del personal. Era necesario lograr la participación y ganar la confianza del personal en cuanto a los beneficios de trabajar con procesos controlados, y esto se fue logrando a medida que se obtenían resultados (como identificación/aplicación de acciones, mejora de resultados de los indicadores establecidos, mejora de organización y orden en las oficinas, mayor compromiso del personal, etc.)

Con una actividad muy intensa, gradual, progresiva, paciente, superando los obstáculos culturales, adecuándonos a la falta de recursos necesarios, fuimos logrando un trabajo sólido y muy beneficioso, que fomentó la interacción entre los sectores en una misma unidad académica y entre distintas unidades académicas, acercamiento entre las autoridades y el personal administrativo/de apoyo, la percepción del aporte de valor de cada uno de los trabajadores, la capacidad de expresar ideas, propuestas de mejoras, de animarse a los cambios. A lo largo de este recorrido fue necesario también generar nuevas funciones que antes no existían, como una Dirección específica que gestiona la implementación, capacitaciones y auditorías internas relativas al SGC, representantes de la calidad para actuar como interlocutores entre la Dirección Gestión de la Calidad en la Sede y las unidades académicas que representan, y auditores internos para realizar auditorías específicamente del SGC. Los representantes de la calidad y los auditores internos son personal de planta que realizan esta tarea agregada a sus funciones habituales, lo hacen con un enorme compromiso y responsabilidad. Sectores como el Grupo Guaraní, la Dirección de Informática Universitaria y la Dirección de Infraestructura Tecnológica con la aplicación de acciones de mejora, y fundamentalmente la Dirección General de Estadística Universitaria, con la confección de indicadores para análisis periódicos (hoy 45) han tenido y tienen un rol de soporte fundamental en la implementación y mantenimiento del SGC. Pudimos ampliar el alcance del SGC a otros procesos aunque a un ritmo más lento del que quisiéramos, ya que la ampliación del SGC requiere proporcionalmente de mayor cantidad de auditores, de horas de asesoramiento y capacitaciones, y para ello es necesario ya considerar un equipo formado más amplio, teniendo en

cuenta además que los procesos ya trabajados requieren mantenimiento, por lo que la tarea es acumulativa y continua.

Sin dudas es una experiencia muy enriquecedora para todos, sin fin, necesaria, beneficiosa en muchos sentidos. Ojalá podamos continuar potenciando los recursos para abarcar cada vez más procesos, porque hoy ya no se trata de una experiencia diferente a probar sino de una necesidad para poder interactuar en un contexto que va cambiando de forma ininterrumpida y a gran velocidad.

Entrevista a Julieta Trivisonno - Coordinadora del Área Académica y Aprendizaje- UNR

¿Cómo vivenciaste, y qué impacto, para la Secretaría Académica, te parece que tiene que haya un sistema de gestión de la calidad en la UNR?

Entiendo que resulta muy relevante que exista un sistema de gestión de la calidad en la Universidad, en tanto nos brinda la oportunidad de evaluar nuestros procedimientos y detectar las oportunidades de mejora, a fin de prestar un mejor servicio. Creo que da cuenta de una idea de contar con una gestión cada vez más profesionalizada, de un objetivo de mejora continua y también de la predisposición para la reflexión y la autoevaluación del propio trabajo. En síntesis, creo que el impacto que tiene el sistema es muy positivo.

¿Te parece que es útil? ¿Tienen alguna perspectiva de desarrollo?

En línea con lo que señalé en la respuesta precedente, creo que el sistema es muy útil porque nos ayuda a revisar nuestros procedimientos y mejorar nuestros indicadores. Por estos motivos, entiendo que el sistema tiene perspectivas de desarrollo, y creo que debería expandirse hacia otras áreas.

Entrevista a María Eugenia Quaranta- Directora de Diplomas UNR

¿Cómo transitaron el proceso de implementación?. ¿ Te parece que trae beneficio?. ¿Te permite tomar alguna acción?

Desde el comienzo de la aplicación del sistema de calidad, la implementación fue bastante sencilla, si bien hubo un cambio de director en el área, estábamos organizados en los procesos y solo tuvimos que adaptarnos a los requerimientos de la norma. El personal de la oficina tampoco tuvo mayores inconvenientes a pesar que algunas tareas se incrementaron. A través de los cambios paulatinos, la tarea ha ido mejorando continuamente ya que la norma permite transformar el proceso para ampliarlo, lograr otros productos y hacerlos más eficaces.

Entrevista a Nerina López- Directora de Dirección General de Estadística Universitaria- UNR

¿Cómo fue la experiencia de implementación de un sistema de gestión de la calidad para la Dirección? ¿Les parece útil que haya un sistema de gestión de la calidad?

El sistema de gestión de la calidad se plantea a esta oficina en relación a cubrir un determinado punto de la Norma, que tenía que ver con la creación de indicadores, comprendía los temas: tiempos, medición de errores en el procesos de la creación del diploma y satisfacción de los graduados. Ese sistema nos lo presenta Fabiana; como oficina lo recibimos muy bien, porque nos interesa avanzar en lo que tiene que ver en nuestro trabajo, ampliar conocimientos, y nuevos desafíos. En principio el trabajo fue bastante artesanal porque si bien había sistemas informáticos que recolectaban determinada información, había datos que no estaban, para los que se tuvieron que hacer ajustes a fin de confeccionar un indicador. Acompañamos un trabajo y un proyecto que nos pareció fascinante, fue un aprendizaje mutuo, no sabíamos bien de qué se trataba un sistema de gestión de la calidad, nos tuvimos que capacitar, tomamos los cursos que planteó Fabiana y

fuimos un poco más allá, leyendo e investigando por nuestra parte. Por ese entonces estábamos recién implementando un sistema que se llama SIU KOLLA, que para el SGC nos resultó ideal como herramienta ya que permite registrar de manera sistemática, ordenada, estructurada a fin de lograr una contabilidad y obtener luego una estadística. En principio fue difícil su conexión con el sistema GUARANÍ, ambos sistemas se complementan, interactúan entre sí. Hoy ya llevamos 45 indicadores de desempeño de procesos, medimos tiempo de gestión promedio, errores en gestión de expedientes, desecho de diplomas, satisfacción de alumnos y graduados.

Entrevista a Cecilia Scándalo- Representante de la Calidad- Facultad de Odontología

¿Cómo fue tu acercamiento y cómo recibiste la propuesta de ser representante de la calidad, entendiendo que cuando ingresaste a la facultad ya estaba implementado el sistema en Facultad de Odontología?

Con respecto a cómo fue el acercamiento, sí, el sistema estaba implementado desde el 2010, yo empiezo a trabajar en el 2017, lo que es el trabajo de representante de calidad significa una tarea agregada, el decano de la facultad y la directora de administración me proponen hacerme cargo junto con la directora de consejo directivo. A esta responsabilidad que se sumaba, la recibí como posibilidad de capacitación permanente, siempre me interesaron los cursos que ofrecía IRAM.

¿ Cuáles son las funciones que cumple un representante de la calidad?

Las funciones y responsabilidades tienen son: asesorar, orientar, capacitar al personal en los requisitos del sistema de gestión de la calidad, fomentar su difusión, informar al personal las decisiones y acciones que afecten al sistema y sus auditorías, participar de las auditorías externas para prestar soporte y responder por todo lo que son los requisitos de la norma, gestionar las revisiones por la dirección, su preparación. Analizar con el personal que esté incluido en el alcance los resultados de los indicadores, detectar si hay necesidades de recursos en estas

reuniones, además, detectar riesgos y oportunidades de mejora, poder proponer acciones y escuchar al personal las posibles sugerencias sobre acciones que se van a tomar en las distintas áreas. Confeccionar un plan anual de capacitación que incluya los temas relativos al SGC y los que se requiera en las áreas respectivas, también mantener actualizado y resguardar la copia original del Manual de la Calidad de la facultad, este se confecciona, se firma y luego se guarda. Los manuales están subidos a la plataforma de calidad general también. Registrar las acciones correctivas y de mejora que surjan como resultado de las revisiones de la dirección, verificar la eficacia de estas acciones cuando sea necesario, confeccionar una lista maestra de documentos con todo lo que es la documentación relativa al sistema de gestión de la calidad y análisis de diferentes planillas, siempre trabajando en pos de la mejora continua, la satisfacción del “cliente”.

Entrevista a Dolores Quintana- Auditora UNR

¿Por qué decidiste trabajar cómo auditora?

Decidí trabajar como auditora porque es una actividad que considero muy constructiva y productiva. Mi función de auditora interna comenzó a la par de mi puesto como asistente en el Área de Calidad, por lo que estoy al tanto de la labor que se lleva a cabo para que cada proceso funcione siempre en pos de la mejora continua y cumpliendo con la Norma ISO 9001. En este sentido, la mayor motivación es intentar aportar eficacia y eficiencia al desempeño de dichos procesos.

¿Te permitió o permite tomar alguna acción en las demás tareas en las que cumplís funciones?

Sí, el entrenamiento de las auditorías permite incorporar una forma de trabajo aplicable a cualquier función y rol. Sobre todo algunos puntos de la Norma ISO que auditamos, como por ejemplo la trazabilidad, las acciones para minimizar riesgos y la formulación de objetivos.