



La Universidad de San Francisco de Quito es una institución de Educación Superior joven fundada hace 25 años. Sin embargo, durante los primeros diez años de vida, crecieron de manera exponencial, hasta llegar a una población estudiantil que alcanzó entre 5 y 6 mil estudiantes. Este número se ha mantenido desde entonces. No hay planes de expansión en este momento. “Si quisieramos aceptar más estudiantes, tendríamos que ampliar nuestra infraestructura física, y ahora lo que queremos es perfeccionar los servicios que brindamos a los estudiantes con los que contamos –señala Arturo Paredes, Project Manager de Banner en la USFQ.

SER LA MEJOR UNIVERSIDAD DEL MUNDO PARA LOS ECUATORIANOS

Hace 6 años surgió la inquietud de buscar una mejor manera de realizar la gestión universitaria, eligiendo a Banner Student de Ellucian para hacerlo. Las razones detrás del cambio tienen que ver con disponibilidad, seguridad e integración. En este sentido, el sistema con el que contaban anteriormente era hecho en casa y cuando comenzó a manejar cantidades más voluminosas de datos, surgieron fallas. De hecho, en una ocasión, el sistema se cayó al inicio del semestre, ocasionando un caos. “Fue una primera alerta de que si ya tienes esta cantidad de datos, tienes que pensar en una herramienta más fuerte” –Arturo Paredes.

En segundo lugar, el sistema hecho en casa empezó a presentar algunos problemas de seguridad. Se detectaron intentos de intrusión, mostrando una segunda alerta que indicaba la necesidad de contar con algo más seguro.

Finalmente, cada área de la universidad utilizaba un sistema que sólo servía para administrar ese departamento en particular, generando falta de integración y

PERFIL

- Universidad de San Francisco de Quito
- Quito, Ecuador
- www.usfq.edu.ec

MATRICULA

6,000 estudiantes

RETO

Poner en marcha un sistema de gestión de estudiantes que unifique la información y que pueda ser utilizado de manera ágil por todos los departamentos de la institución. SolutionS:

SOLUCIÓN

Banner Student

RESULTADOS

No sólo logró unificar la información, sino que también esto derivó en la prestación de mejores servicios a los estudiantes, incrementando el grado de satisfacción de los alumnos y padres de familia gracias a la comunicación abierta, inmediata y pertinente que se ha generado por el uso adecuado de Banner.

“Implementar Banner en una universidad de cualquier tipo constituye un reto, por el cambio de paradigmas y de procesos que deben hacerse. Banner es más que un software, es una nueva filosofía de trabajo”

Francisco Córdova
Director de Tecnología de la
Información
USFQ

estrategias de la institución para tomar decisiones que afectarán el desarrollo futuro de la institución.

En lo referente a la redefinición de los procesos, antes de Banner la USFQ tenía procesos manuales y en papel. Cuando un estudiante quería hacer alguna aclaración de calificación, el proceso era muy complicado, tanto para el estudiante como para el profesor. Con Banner muchos de los procesos fueron rediseñados, por lo que prácticas antiguas y anquilosadas se refrescaron y mejoraron. Lo anterior ha resultado en una mejor comunicación con los estudiantes, así como en una reducción de tiempos de respuesta y errores.

EL MAYOR ÉXITO DE LA HERRAMIENTA

El mayor éxito de Banner para la USFQ ha sido la posibilidad de hacer mediciones, tanto de su tasa de retención como de graduaciones. “Hoy manejamos la información en forma abierta, disponemos de la posibilidad de obtener los reportes personalizados que la USFQ requiere, y hemos iniciado procesos de integración con otros sistemas en forma transparente”, indica Francisco Córdova, Director de Tecnología de la Información de la USFQ.

Antes los datos se ingresaban en el sistema de forma heterogénea, no había una estandarización. “Ahora contamos con indicadores que nos dicen cómo estamos trabajando, por lo que en un par de años podremos conocer cuál ha sido la evolución”, asegura Arturo Paredes.

Frente a otras universidades del país, la tecnología Ellucian ha servido para estar en más contacto con los estudiantes, para que ellos sepan en qué puntos de sus carreras están, los estudiantes se sienten parte de la universidad, se sienten cómodos con el sistema. Recurren al sistema para despejar sus inquietudes y dudas. No existe en otras universidades esta interacción. Nuestros chicos pueden ver sus calificaciones, interactuar con sus profesores, esto agrega mucho valor.

Ha mejorado la imagen de la institución hacia los estudiantes y hacia los padres de familia. Ahora hay mucha más comunicación. Antes si se quería comunicar alguna noticia importante, había que empapelar prácticamente la universidad. Ahora, cuando se hace alguna transacción que se guarda en Banner, eso automáticamente dispara un correo electrónico en tiempo real que va con la imagen corporativa de la universidad y con toda la información precisa y detallada. El estudiante está comunicado y sabe en tiempo real toda su información.”Paradójicamente, la automatización mejora el trato personalizado” – reflexiona el Vicerrector Montúfar Barba Freile

SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA A FAVOR DE LA CALIDAD

La tecnología de Ellucian también ha fortalecido la calidad académica en la USFQ. Cuando se registra en el sistema de gestión estudiantil una nota parcial baja, se dispara un correo electrónico automático que le avisa al alumno que su rendimiento está por debajo del promedio, en el que se adjunta una guía para comunicarse con un centro de ayuda para estudiantes. Lo anterior le permite fortalecer sus conocimientos, mejorar su rendimiento y evitar la reprobación. “De esa manera, estamos convencidos de que lograremos mejorar la calidad académica de nuestros graduados” –Arturo Paredes.

Lo que se ha notado con esto es que menos estudiantes reproban los cursos y eso también tiene un impacto directo en la tasa de graduación. Los estudiantes sí están usando estos servicios que se les presentan. Servicios gratuitos que tiene la universidad para ellos.