

GUÍA DE APOYO

CUESTIONARIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA

Pregunta 1

“Los sistemas administrativos de la Universidad permiten adaptar la información y servicios según las necesidades individuales de los estudiantes o docentes”

Descripción

Este ítem evalúa si los sistemas administrativos (académicos, financieros, trámites, etc.) pueden adaptarse a cada usuario.

No se trata solo de tener sistemas digitales, sino de que estos:

- muestren información personalizada
- ofrezcan servicios según el perfil (docente, estudiante, autoridad)
- se ajusten a necesidades específicas

Ejemplo:

- un estudiante ve su situación académica
- un docente ve sus cursos
- una autoridad ve indicadores

Esto implica un nivel de madurez mayor en los sistemas.

Sugerencia para responder

Evaluar si los sistemas:

- son genéricos para todos
- o realmente se adaptan por usuario

Puede consultar:

- área de sistemas
- usuarios de plataformas
- sistemas académicos

Pregunta 2

“Existen mecanismos para personalizar el acceso a reportes, indicadores y tableros de gestión...”

Descripción

Este ítem evalúa si la universidad cuenta con tableros o reportes diferenciados según el rol.

Detalle del concepto:

- Autoridades → ven indicadores globales (matrícula, rendimiento, etc.)
- Coordinadores → ven datos de carreras o programas
- Docentes → ven información de sus cursos
- Estudiantes → ven su propia información

Esto implica uso de:

- dashboards
- sistemas de reportes
- analítica institucional

Sugerencia para responder

Verificar si:

- existen tableros diferenciados
- o todos acceden a la misma información

Puede consultar:

- sistemas de gestión
- áreas de planificación
- sistemas académicos

Pregunta 3

“Se han incorporado plataformas que ofrecen recordatorios, notificaciones o recomendaciones personalizadas...”

Descripción

Este ítem evalúa el nivel de comunicación automatizada con los usuarios.

Incluye:

- recordatorios (fechas, vencimientos)
- notificaciones (inscripciones, pagos, novedades)
- recomendaciones (becas, trámites, oportunidades)

Ejemplo:

- aviso de inscripción
- alerta de pago
- sugerencia de beca

Sugerencia para responder

Diferenciar entre:

- comunicación manual (correo, avisos)

- sistemas automáticos personalizados

Puede consultar:

- plataformas institucionales
- sistemas académicos
- áreas administrativas

Pregunta 4

“Los procesos administrativos se adaptan a las características particulares de cada unidad académica o programa...”

Descripción

Este ítem evalúa el grado de flexibilidad organizacional.

Detalle:

- procesos rígidos → iguales para toda la universidad
- procesos flexibles → adaptados por facultad o programa

Ejemplo:

- distintas formas de inscripción
- distintos circuitos administrativos

Sugerencia para responder

Evaluar si:

- todo funciona igual en todas las unidades
- o hay adaptaciones reales

Puede consultar:

- áreas administrativas
- facultades
- secretarías

Pregunta 5

“Los procesos de gestión académica y administrativa se ajustan dinámicamente a perfiles individuales...”

Descripción

Este ítem es más avanzado que los anteriores. Evalúa si los procesos se adaptan a:

- condiciones socioeconómicas
- tiempos de cursado

- modalidades
- situaciones particulares

Ejemplo:

- flexibilización de plazos
- adaptación de evaluaciones
- beneficios personalizados

Sugerencia para responder

Responder solo si existen mecanismos reales, no excepciones puntuales.

Puede consultar:

- áreas académicas
- bienestar estudiantil
- normativa institucional

Pregunta 6

“Los trámites administrativos... se pueden realizar en entornos digitales sin necesidad de acudir presencialmente”

Descripción

Este ítem evalúa el nivel de digitalización de los trámites.

Incluye:

- inscripciones
- pagos
- certificados
- solicitudes

Niveles posibles:

- presencial
- mixto
- completamente digital

Sugerencia para responder

Evaluar si:

- el trámite se inicia online pero termina presencial
- o es completamente digital

Puede consultar:

- sistemas administrativos
- experiencia de usuarios

- áreas de gestión

Pregunta 7

“Se han implementado sistemas de gestión documental digital que reemplazan al uso de documentos impresos”

Descripción

Este ítem evalúa si la universidad utiliza sistemas de expediente electrónico o gestión documental.

Incluye:

- expedientes digitales
- firma digital
- archivo digital

Ejemplo:

- sistema tipo GDE
- gestión de resoluciones digitales

Sugerencia para responder

Verificar si:

- el sistema reemplaza realmente al papel
- o conviven ambos

Puede consultar:

- áreas administrativas
- sistemas documentales
- normativa

Pregunta 8

“Se realizan reuniones, sesiones de consejo o procesos de decisión administrativa mediante plataformas virtuales...”

Descripción

Este ítem evalúa si los procesos de gobierno institucional están digitalizados.

Incluye:

- reuniones virtuales
- sesiones de consejo

- toma de decisiones online

Sugerencia para responder

Evaluar si:

- es algo sistemático
- o solo situaciones excepcionales (ej. pandemia)

Puede consultar:

- autoridades
- secretarías
- reglamentos

Pregunta 9

“Los diferentes sistemas digitales de gestión... son compatibles y se encuentran integrados”

Descripción

Este ítem evalúa la integración de sistemas.

Detalle:

- sistemas aislados → no comparten datos
- sistemas integrados → información fluye entre ellos

Ejemplo:

- sistema académico conectado con financiero
- datos compartidos entre áreas

Sugerencia para responder

Evaluar si:

- hay integración real
- o solo coexistencia de sistemas

Puede consultar:

- área de sistemas
- arquitectura tecnológica

Pregunta 10

“Los procesos de comunicación administrativa formal... se realizan de manera virtual en la Universidad”

Descripción

Este ítem evalúa si la comunicación institucional está digitalizada.

Incluye:

- circulares
- resoluciones
- avisos oficiales

Diferenciar:

- digital formal → sistema institucional, documentos oficiales
- informal → emails o mensajes

Sugerencia para responder

Responder en base a canales oficiales.

Puede consultar:

- áreas administrativas
- sistemas de comunicación
- normativa institucional

Pregunta 11

“Se utiliza blockchain para asegurar procesos de control escolar”

Descripción

Este ítem evalúa el uso de tecnologías avanzadas (blockchain) para garantizar la seguridad, trazabilidad e integridad de la información académica.

El uso de blockchain implica:

- registros inalterables
- validación descentralizada
- alta seguridad en certificados o títulos

Ejemplo típico:

- diplomas digitales verificables en blockchain
- Es una tecnología emergente y poco extendida.

Sugerencia para responder

Responder afirmativamente solo si existe implementación real. En la mayoría de los casos:

- no está implementado
- o está en fase exploratoria

Puede consultar:

- área de sistemas
- proyectos institucionales

Pregunta 12

“Se utilizan sistemas de IA para analizar grandes volúmenes de datos administrativos...”

Descripción

Este ítem evalúa si la universidad utiliza herramientas de análisis de datos para comprender su funcionamiento.

Incluye:

- matrícula
- deserción
- rendimiento
- eficiencia académica

No necesariamente implica IA avanzada, pero sí:

- análisis sistemático
- uso de datos para gestión

Sugerencia para responder

Diferenciar entre:

- reportes básicos → pueden considerarse
- uso estratégico de datos → mayor nivel

Puede consultar:

- sistemas académicos
- áreas de planificación
- BI institucional

Pregunta 13

“Se aplican herramientas de IA para predecir tendencias en la gestión universitaria...”

Descripción

Este ítem evalúa si la institución utiliza modelos predictivos.

Ejemplos:

- proyección de demanda de carreras
- predicción de matrícula
- análisis de tendencias

Esto implica un nivel más avanzado que el análisis descriptivo.

Sugerencia para responder

Responder solo si existen modelos predictivos reales.

No considerar:

- análisis manual
- estimaciones sin sistemas

Puede consultar:

- planificación institucional
- sistemas
- áreas de análisis

Pregunta 14

“La Universidad emplea chatbots o asistentes virtuales con IA para atención...”

Descripción

Este ítem evalúa si existen sistemas automatizados de atención.

Detalle:

- Chatbots

Responden preguntas frecuentes de forma automática.

- Asistentes virtuales

Más avanzados, pueden guiar procesos o resolver consultas complejas.

Ejemplo:

- consultas sobre inscripción
- trámites administrativos

Sugerencia para responder

Diferenciar entre:

- respuestas automáticas reales
- respuestas manuales (correo, WhatsApp)

Puede consultar:

- sistemas institucionales

- áreas de atención

Pregunta 15

“Se utilizan sistemas de IA para apoyar la toma de decisiones...”

Descripción

Este ítem evalúa si la IA se utiliza en decisiones estratégicas.

Incluye:

- planificación institucional
- gestión financiera
- asignación de recursos

Es un nivel muy alto de madurez.

Sugerencia para responder

En la mayoría de los casos:

- no está implementado

Responder solo si hay evidencia concreta.

Puede consultar:

- rectorado
- planificación
- sistemas

Pregunta 16

“Se aplican algoritmos de IA para automatizar tareas rutinarias...”

Descripción

Este ítem evalúa automatización de procesos administrativos.

Incluye:

- validación de documentos
- asignación automática
- control de asistencia
- clasificación de datos

Diferenciar:

- automatización simple → reglas básicas
- automatización con IA → aprendizaje o análisis

Sugerencia para responder

Considerar si existe automatización real en sistemas.

Puede consultar:

- área de sistemas
- procesos administrativos

Pregunta 17

“Se cuenta con sistemas de gestión de calidad...”

Descripción

Este ítem evalúa si la universidad tiene mecanismos para medir y mejorar sus procesos.

Incluye:

- indicadores
- seguimiento
- evaluación de procesos

Ejemplo:

- sistemas tipo ISO
- tableros de gestión

Sugerencia para responder

Verificar si existe un sistema estructurado, no solo controles informales.

Puede consultar:

- áreas de calidad
- gestión institucional

Pregunta 18

“La Universidad incorpora criterios de sustentabilidad en la planeación y ejecución de sus procesos administrativos...”

Descripción

Este ítem evalúa si la sustentabilidad está integrada en la gestión administrativa.

Incluye:

- compras responsables
- uso eficiente de recursos

- contratación sustentable

Sugerencia para responder

Evaluar si existen criterios institucionales, no solo iniciativas aisladas.

Puede consultar:

- áreas administrativas
- planificación
- normativa

Pregunta 19

“Se han implementado políticas institucionales para la reducción del consumo de papel, agua y energía...”

Descripción

Este ítem evalúa políticas concretas de sustentabilidad.

Incluye:

- reducción de papel
- eficiencia energética
- uso responsable de recursos

Diferenciar:

- práctica informal → no alcanza
- política institucional → sí aplica

Sugerencia para responder

Responder en base a políticas o programas formales.

Puede consultar:

- normativa
- áreas administrativas

Pregunta 20

“Se promueven prácticas administrativas sustentables...”

Descripción

Este ítem evalúa acciones concretas de sustentabilidad en la gestión.

Incluye:

- digitalización

- reciclaje
- movilidad sustentable

Sugerencia para responder

Evaluar si estas prácticas:

- son promovidas institucionalmente
- o dependen de iniciativas individuales

Puede consultar:

- áreas administrativas
- programas institucionales

Pregunta 21

“Se encuentran integrados indicadores de sustentabilidad en los reportes y tableros de gestión organizacional de la Universidad”

Descripción

Este ítem evalúa si la sustentabilidad forma parte del sistema de medición institucional, es decir, si no solo se realizan acciones, sino que también se monitorean mediante indicadores.

Incluye la incorporación de métricas en:

- tableros de gestión
- reportes institucionales
- sistemas de seguimiento

Ejemplos de indicadores:

- consumo de energía
- uso de papel
- huella ambiental
- eficiencia en uso de recursos

Este es un nivel avanzado de madurez, ya que implica:

- medición sistemática
- seguimiento continuo
- integración con la toma de decisiones

Sugerencia para responder

Responder afirmativamente solo si existen indicadores formales y visibles en sistemas o reportes institucionales.

No considerar:

- acciones aisladas sin medición
- iniciativas sin seguimiento

Puede consultar:

- áreas de planificación
- sistemas de gestión
- reportes institucionales

Pregunta 22

“Se cuenta con mecanismos de evaluación y seguimiento del impacto ambiental derivado de los procesos administrativos universitarios”

Descripción

Este ítem evalúa si la universidad mide y analiza el impacto ambiental de sus actividades administrativas.

Incluye:

- evaluación del impacto de procesos
- seguimiento de consumo de recursos
- análisis de efectos ambientales

Ejemplos:

- medición de consumo energético
- análisis de residuos
- evaluación de prácticas administrativas

Diferenciar:

- acciones sustentables → no necesariamente implican evaluación
- evaluación del impacto → implica medición, análisis y seguimiento

Este punto refleja un nivel institucional avanzado en sustentabilidad.

Sugerencia para responder

Responder afirmativamente solo si existen mecanismos formales de evaluación.

No considerar:

- prácticas aisladas
- acciones sin medición

Puede consultar:

- áreas de infraestructura
- planificación institucional
- programas ambientales