



CASO DE ÉXITO:

Inteligencia de negocios en una institución de educación superior

La Universidad Insurgentes, en México, ha pasado de 5 a 23 campus en 10 años y da servicios a 24 mil estudiantes consolidándose como una de las instituciones de mayor crecimiento en el país. PowerCampus es el eje de inteligencia de datos en el que se centra su proyecto de creación de valor.

La UIN se reconoce por la calidad de su docencia y por el uso de la tecnología en los servicios que ofrecen a sus estudiantes. Es una institución en constante evolución, centrada en el estudiante, con procesos continuos de evaluación institucional y acreditación académica y con convenios de cooperación nacional e internacional. Con más de 23 años en el sector educativo se ha mantenido como una institución:

- Enfocada en el estudiante.
- Reconocida por la calidad de su enseñanza y sus programas académicos.
- Con procesos continuos de evaluación institucional y acreditación académica.
- Con presencia en tres de las principales ciudades del país y con acuerdos de cooperación nacional e internacional.

**UNIVERSIDAD
INSURGENTES**

Privada, nivel básico, medio superior y superior. 24,000 estudiantes

Retos

Agilizar inscripción, pago en línea y servicios para el estudiante.

Resultados

80% de los alumnos usando el autoservicio en línea. 23 planteles migrados en 24 meses a PowerCampus.

“Necesitábamos preparar la infraestructura tecnológica para superar los desafíos competitivos de la institución tanto presentes como futuros”, afirma la Rectora, Maestra Argelia Hernández Espinoza.

La universidad tiene que manejar más de 100.000 registros de alumnos que contienen su historia académica y financiera desde el año 2000 a la fecha. Con ese volumen de datos se volvió un reto obtener información consolidada, además de que cada uno de los planteles se administraba de manera remota e independiente. La toma de decisiones o la política de cobro o académica era tardada por la logística que implicaba.

La prioridad institucional era brindar una mejor atención, agilidad en la emisión de información para los académicos; pago y reinscripción en línea, para los estudiantes y tener un portal de autoservicio para asistencia y registro de calificaciones para los profesores.

“Nos preocupaba que nuestros alumnos tuvieran que trasladarse y perder tiempo para cualquier trámite. Y el tener que extraer la información de cada uno de los planteles y consolidarla de manera manual a nivel corporativo era una desventaja competitiva”, refiere el licenciado Víctor Manuel Herrera, director de Operación de Tecnologías de la Información de la universidad.

¿Por qué elegir PowerCampus?

El Consejo Universitario eligió PowerCampus para la administración académica y financiera de sus 23 planteles como parte de una estrategia de negocios basada en la inteligencia de datos, y porque el conocimiento de Ellucian además de soportar la ingesta de información iba a darles la autonomía operativa que buscaban.

“La contribución de PowerCampus a la misión de la universidad ha sido enorme porque hemos mejorado en los tiempos de atención para nuestros alumnos a través del portal de autoservicio”, afirma Argelia Hernández Espinosa, Rectora.

“Ahora inscribimos y reinscribimos en línea en todos los planteles de manera oportuna. Además, contamos con el pago en línea que también ha beneficiado hasta nuestra cobranza”.

Por su parte, Víctor Herrera destaca la forma en que han “sistematizado los procedimientos que se llevaban a cabo de manera manual y optimizado los procesos, tanto en calidad como en tiempo. Anteriormente una inscripción se realizaba en dos horas, contra los cinco minutos que actualmente nos lleva”.

“Para la implementación de los 23 campus, necesitamos conformar un equipo multidisciplinario: especialistas académicos, financieros y gente de TI altamente capacitada que también fuera experta en sistemas de ERP, esa fue la conjunción perfecta entre el equipo de la universidad y Ellucian”, dice Víctor.

“Hoy en día, no hay un sólo indicador que no se pueda medir. Incluso tenemos más de 140 reportes de indicadores de operación, calidad y seguimiento que nos brindan una visibilidad completa de todas las áreas de la universidad”.

VÍCTOR HERRERA

director de Operación de Tecnologías de la Información

Poner los procesos en orden

Al iniciar el proyecto de migración, en 2015, el principal reto era migrar, de manera histórica, información académica y financiera de más de 100,000 alumnos.

“La información que desde el principio se decidió migrar fue todo el histórico de calificaciones y todo el histórico de la parte financiera. Otro objetivo era no afectar la operación de los planteles. Lo que hicimos fue iniciar el procedimiento en el fin de semana y con ello conseguimos que, al tercer día, el plantel nuevamente pudiera comenzar a operar con pagos y servicios hacia los alumnos. El impacto fue mínimo”, cuenta el licenciado Víctor.

Víctor y su equipo decidieron hacer la migración un plantel a la vez y replicar cada práctica acertada en cada nueva implementación.

El proyecto requirió de una planeación minuciosa, con *deadlines* específicos y el involucramiento puntual de todas las áreas. El resultado fue impresionante, logrando migrar al principio un plantel cada 3 meses, después, cada mes y medio y al final 2 planteles por mes.

PowerCampus ha cubierto la necesidad de información y soporte integral de los procesos académicos y financieros de la institución en un proyecto que ha tomado 3 años, desde enero de 2015 a diciembre de 2017.

Antes, cualquier solicitud de información a nivel corporativo era logísticamente extenuante, pues los recursos de las áreas

de TI y finanzas se veían inmersos en tareas de consolidación y seguimiento de procesos de forma manual. De acuerdo con Víctor, “cada cuatro meses, teníamos que extraer la información de cada plantel y repetir los procesos de alta de ciclos escolares y colegiaturas en los 23 planteles”.

En este punto, para cumplir con la necesidad de información integrada y hacer más eficiente el servicio a los estudiantes, la Universidad Insurgentes implementó un proceso de análisis para la construcción de indicadores para el funcionamiento de cada campus, dando como resultado la creación de más de 140 reportes que cubren cualquier solicitud de información.

“Hasta hoy”, dice Víctor, “no hay un sólo indicador que no se pueda medir. Incluso tenemos tableros de control de *Business Intelligence* que nos dan visibilidad de la contabilidad y nómina”.

No se trata sólo de dinero

“Somos una de las universidades con mayor crecimiento en nuestro país durante los últimos 10 años”, afirma el director de TI, Víctor Herrera, “estamos invirtiendo en herramientas tecnológicas porque nuestra finalidad es que el alumno no tenga que hacer filas en los planteles para hacer un trámite administrativo o financiero”.



El retorno de la inversión hecha por la Universidad Insurgentes al implementar PowerCampus, no solo se ha reflejado en sus finanzas, sino en el cumplimiento de su plan de desarrollo institucional y de la proyección de expansión física; en el crecimiento ordenado de la matrícula, y el aumento estructurado de su oferta educativa.

“Escuchamos a nuestros estudiantes, pero además medimos su percepción en los principales servicios que se ofrecen en nuestra institución. Esto, nos permite establecer líneas claras de trabajo, hacia donde tenemos que orientar nuestros esfuerzos”, afirma la rectora Argelia Hernández Espinoza, quien asegura que las principales metas obtenidas son:

- “Contamos con un sistema de información que brinda soporte integral a los procesos académicos de nuestra institución basados en procesos predefinidos”.
- “Contamos con herramientas de control y seguimiento de los alumnos, como asistencia, evaluaciones parciales y monitoreo de deudas. Que permiten realizar un diagnóstico temprano de alumnos en riesgo de deserción y nos ayuda a tomar acciones de forma preventiva”.
- “Tenemos acceso a información financiera y presupuestal en tiempo real y de manera simplificada para la toma de decisiones respecto a ingresos, deserción y adeudos”.
- “Hicimos nuestra operación más eficiente tecnológica y administrativamente, lo que permite a los alumnos sentir que la universidad está disponible para ellos los 365 días del año las 24 horas del día”.

“Yo me siento muy orgullosa de que hoy en día seamos un gran referente en el sector. Colegas de otras instituciones educativas, nos consultan sobre qué estamos haciendo para brindar este mejor servicio a nuestros alumnos en temas de tecnología educativa”.

MAESTRA ARGELIA HERNÁNDEZ ESPINOZA
Rectora, Universidad Insurgentes. México



Ellucian es el proveedor líder mundial de software y servicios que impulsan el trabajo esencial de las universidades. Más de 2,500 instituciones en casi 50 países confían en Ellucian para mejorar las operaciones y enriquecer la experiencia de más de 18 millones de estudiantes.

Lee más de Ellucian en www.ellucian.com/es.