

RESOLUCIÓN CSU N° 25/2022

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MECANISMO FORMAL DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTE DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD AMERICANA.

Asunción, 02 de diciembre de 2022

VISTO: El Estatuto de la Universidad Americana aprobado por Resolución CSU N° 08/2018, y la propuesta elevada por la Gerencia de Servicios y Experiencia, para la implementación de un Mecanismo Formal de Orientación y Acompañamiento al Estudiante de Posgrado de la Universidad Americana, y; -----

CONSIDERANDO:

Que, la autonomía reconocida por la Constitución Nacional y la Ley N° 4995/2013 “De Educación Superior” implica fundamentalmente la libertad para elaborar y reformar sus estudios; aprobar y modificar sus reglamentos, manuales y otras normativas; formular y desarrollar planes de estudio, entre otros. -----

Que, el Mecanismo Formal de Orientación y Acompañamiento al Estudiante de Posgrado de la Universidad Americana tiene como objetivo garantizar una atención personalizada, trazable y oportuna a los estudiantes de la Escuela de Posgrado, mediante sistemas institucionales que permitan el registro, seguimiento, resolución y evaluación continua de las consultas y gestiones académicas y administrativas. -----

Que, el Consejo Superior Universitario considera de gran valor la propuesta presentada, teniendo en cuenta que el paradigma esbozado viene a dar respuesta a las necesidades que impactan directamente en el bienestar de los estudiantes. -----

POR TANTO:

EL CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO, EN SESIÓN ORDINARIA Y EN USO DE SUS ATRIBUCIONES Y DEBERES: -----



RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR, el *“Mecanismo Formal de Orientación y Acompañamiento al Estudiante de Posgrado”* de la Universidad Americana, conforme a los argumentos esgrimidos en el exordio de la presente Resolución y al anexo que, para todos los efectos, forma parte íntegra de la misma. -----

Artículo 2°: COMUNICAR a quien corresponda y cumplido archivar. -----



Prof. Dr. Sergio Duarte Masi
Rector



Mg. Yudith Espinola Rotela
Vicerrectora



Mg. Camilo Jiménez Agüero
Director General



Abg. Walter Iván Álvarez González
Secretario General

ANEXO A LA RESOLUCIÓN CSU N° 25/2022
MECANISMO FORMAL DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO
AL ESTUDIANTE DE POSGRADO

Objetivo:

Garantizar una atención personalizada, trazable y oportuna a los estudiantes de Posgrado, mediante sistemas institucionales que permitan el registro, seguimiento, resolución y evaluación continua de las consultas y gestiones académicas y administrativas.

Responsable:

Gerencia de Servicios y Experiencias – Coordinación de Servicios de Posgrado.

Instrumentos de gestión:

- CRM institucional
- Plataforma omnicanal UContact
- Sistema de Tiquetero de Atención Presencial
- Encuestas CAST y NPS

Procedimiento general:

- Registro de todas las consultas y solicitudes en el CRM, vinculadas al número de cédula del estudiante.
- Seguimiento en tiempo real de interacciones mediante UContact.
- Control de métricas de atención y tiempos de respuesta por parte del Coordinador.
- Evaluación de la satisfacción estudiantil mediante CAST (por interacción) y NPS (al cierre del programa).
- Revisión mensual de indicadores y elaboración de informes quincenales para la Gerencia y el área de Calidad y Procesos.
- Aplicación de medidas de mejora continua basadas en resultados.

Periodicidad de evaluación:

- Semestral (informes operativos) y Anual (revisión de indicadores de experiencia).


Walter Álvarez
Secretario General
Universidad Americana

Indicadores principales:

- $CAST \geq 80\%$
- $NPS \geq +25$
- Nivel de servicio $\geq 80\%$
- Tiempo promedio de respuesta ≤ 6 horas

Retroalimentación y mejora continua:

Los resultados son analizados conjuntamente por la Gerencia de Servicios y Experiencias y el área de Calidad y Procesos, definiendo planes de acción y capacitaciones orientadas a la optimización de los servicios y la retención estudiantil.


Walter Álvarez
Secretario General
Universidad Americana