

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA  
PATAGONIA SAN JUAN BOSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
SEDE TRELEW

TUGAU  
TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN DE UNIVERSIDADES

# DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EXPEDICIÓN DE TÍTULOS UNIVERSITARIOS EN LA U.N.P.S.J.B

TRABAJO FINAL

TRABAJO REALIZADO POR:  
SILVINA ANDREA ERCORECA  
ASESOR: LIC.DANIEL ORMACHEA

JUNIO 2025

## **AGRADECIMIENTOS**

Llegar hasta este final no fue fácil. Esta Tecnicatura me encontró en una etapa de la vida con muchas responsabilidades, y por momentos sentí que no llegaba. Pero acá estoy, y eso me llena de orgullo.

Quiero agradecer especialmente a mi familia, por estar siempre, por su paciencia y su aliento. A mi hermana, que fue clave en el comienzo de este camino y me impulsó a dar el primer paso.

A mis compañeros y compañeras de trabajo, gracias por el apoyo, por cada palabra de ánimo y por acompañarme también desde lo cotidiano.

Este logro es profundamente personal, pero no lo conseguí sola. A cada persona que me acompañó en el trayecto: gracias de corazón.

## **ÍNDICE**

1. Introducción
2. Capítulo I: Contexto de referencia
  - 2.1. Justificación
  - 2.2. Diagnóstico de situación
  - 2.3. Planteamiento del problema
  - 2.4. Objetivos
3. Capítulo II: Marco teórico
4. Capítulo III: Estrategias para implementar la propuesta
5. Capítulo IV: Análisis de la experiencia
6. Conclusiones
7. Bibliografía

## **1.INTRODUCCION**

En el marco de la Tecnicatura Universitaria en Gestión Administración de Universidades (TUGAU), la presente tesina tiene como propósito abordar una problemática concreta que afecta el funcionamiento académico y administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sede Trelew, de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (UNPSJB):

La demora en la expedición de títulos universitarios.

Este retraso impacta directamente en los egresados, quienes necesitan su título en tiempo y forma para avanzar en su desarrollo profesional, y afecta también la imagen institucional de la universidad en cuanto a eficiencia, gestión y calidad administrativa. En la actualidad, el proceso de titulación se realiza en su mayor parte en soporte papel, lo que incluye desde la generación de actas hasta la conformación y traslado físico de legajos, generando múltiples instancias de espera, errores y pérdida de tiempo.

La propuesta de esta investigación busca analizar integralmente el proceso de emisión de títulos, evaluar sus principales cuellos de botella, y proponer la incorporación de herramientas tecnológicas como la digitalización de documentación, la firma digital de autoridades y la implementación del Sistema Único de Documentación Universitaria (SUDOCU), actualmente en proceso de adopción en distintas facultades de la UNPSJB.

Se analizarán además experiencias comparadas en otras universidades nacionales que han avanzado en la digitalización de estos procedimientos. En este sentido, el trabajo se enmarca en una propuesta de modernización institucional orientada a la eficiencia y la mejora de la experiencia del estudiante, mediante un enfoque que combina diagnóstico, propuesta operativa y análisis normativo.

## **2.Capítulo I: CONTEXTO DE REFERENCIA**

### **1.1 Justificación**

La expedición de títulos universitarios constituye un proceso administrativo crítico dentro de las instituciones de educación superior, al representar el cierre formal del trayecto académico de los estudiantes y habilitarlos para el ejercicio profesional. En la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sede Trelew de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (UNPSJB), se identifican importantes demoras en dicho proceso, lo que afecta tanto a los egresados como a la imagen institucional de la Universidad.

La transformación digital de los procedimientos administrativos, impulsada por normativas nacionales y por el Consejo Interuniversitario Nacional (CIN), ofrece una oportunidad concreta para modernizar estos circuitos, reducir los tiempos de tramitación y mejorar la eficiencia interna. En este sentido, la presente tesina se justifica en la necesidad de promover soluciones concretas, con base tecnológica, para agilizar la expedición de títulos, generando un impacto positivo tanto en los actores institucionales como en los destinatarios finales: los egresados.

### **1.2 Diagnóstico de situación**

Actualmente, el proceso de expedición de títulos en la Facultad se realiza mayoritariamente en soporte papel. Esto incluye la elaboración manual o impresa de actas de exámenes (generadas desde el Sistema Estadístico de Alumnos - SEA o el SIU Guaraní), la conformación física del legajo del egresado y el traslado del expediente por bolsín postal entre la sede, decanato y la Dirección General de Títulos y Graduados.

Las principales demoras detectadas incluyen: Tiempos de espera prolongados para la presentación física de documentación por parte del egresado. Retrasos en el envío físico de expedientes desde la sede a decanato y posteriormente a rectorado. Observaciones frecuentes de parte de la Dirección de Títulos sobre errores en analíticos o documentación faltante, cuya devolución y corrección se demora por el uso exclusivo de papel.

Falta de un sistema digital integral para el seguimiento y control del estado del trámite.

### **1.3 Planteamiento del problema**

La Facultad de Ciencias Jurídicas Sede Trelew enfrenta una demora significativa en la expedición de títulos universitarios, generada principalmente por la dependencia de soportes físicos y la ausencia de un sistema digitalizado integral. Esta situación repercute negativamente en la gestión administrativa, en la experiencia del egresado y en la imagen institucional.

Pregunta problema:

¿Cómo puede la digitalización de los procesos administrativos contribuir a agilizar la expedición de títulos universitarios en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sede Trelew, de la UNPSJB?

### **1.4 Objetivos**

**Objetivo general:** Implementar mejoras en los procedimientos administrativos relacionados con la expedición de títulos en la Facultad de Ciencias Jurídicas, mediante el uso de tecnologías digitales que optimicen los tiempos y aseguren una gestión eficiente.

#### **Objetivos específicos:**

Describir las condiciones actuales del proceso de expedición de títulos y detectar sus principales demoras.

Analizar el uso de herramientas como SUDOCU, firma digital y expedientes electrónicos en universidades nacionales.

Proponer la digitalización de actas, legajos y la documentación presentada por los egresados.

Diseñar un sistema de monitoreo que permita evaluar los tiempos de tramitación y proponer mejoras.

Elaborar un manual de procedimientos actualizado y adaptado a la digitalización de trámites.

Realizar un análisis estadístico del tiempo promedio que transcurre entre la entrega de la documentación por parte del egresado y la emisión efectiva del título.

### **3.Capítulo II: MARCO TEORICO**

#### **1.5 La gestión administrativa universitaria y la transformación digital**

La gestión administrativa en el ámbito universitario ha experimentado transformaciones significativas a partir del avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Las universidades, como instituciones complejas, requieren sistemas eficientes para la gestión documental, el seguimiento de trámites y la interacción con estudiantes y egresados.

En este contexto, la transformación digital se ha consolidado como una herramienta clave para modernizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar transparencia. La digitalización de procedimientos administrativos no sólo optimiza los tiempos de tramitación, sino que permite un mayor control, disminuye errores humanos y reduce costos operativos.

#### **1.6 Expedientes digitales y su valor institucional**

El expediente digital constituye un instrumento fundamental para la modernización de la administración pública y universitaria. Permite tramitar, archivar y consultar documentos en formato electrónico, con la misma validez legal que los soportes tradicionales en papel, siempre que estén correctamente firmados digitalmente.

En el ámbito académico, los expedientes digitales facilitan la gestión de trámites complejos como la expedición de títulos, ya que permiten un flujo de información más dinámico entre las distintas áreas administrativas involucradas, eliminando tiempos muertos asociados al traslado físico de documentación.

Su valor institucional radica también en la transparencia que aporta al proceso, al posibilitar el seguimiento del estado de los trámites por parte de los usuarios internos y externos, y al permitir auditorías más precisas y rápidas.

#### **1.7 El sistema SUDOCU**

El Sistema Único de Documentación Universitaria (SUDOCU) es una herramienta digital desarrollada por la Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS) y promovida por el Sistema de Información Universitaria (SIU). Este sistema permite la creación, gestión y archivo digital de documentos y expedientes dentro del ámbito universitario.

Desde 2018, su adopción ha sido recomendada por el Consejo Interuniversitario Nacional (CIN),

y varias universidades nacionales lo han implementado, entre ellas la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam), la Universidad Nacional de Tucumán (UNT), la Universidad Nacional de Cuyo (UNCUYO) y recientemente, facultades de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (UNPSJB), como la Facultad de Ciencias Económicas, la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, y la Facultad de Ciencias Naturales y de la Salud.

La implementación de SUDOCU permite integrar funcionalidades como la firma electrónica, el control de versiones, el seguimiento de trámites y la trazabilidad de documentos. En el caso de la UNPSJB, su adopción fue establecida formalmente mediante la Resolución Rectoral R/9 N° 148/2021, que dispuso su aplicación gradual a partir del 1° de junio de 2021.

### **1.8 Firma digital y firma electrónica: marco normativo**

La firma digital es una herramienta tecnológica que garantiza la autenticidad, integridad y autoría de un documento electrónico. Su uso en Argentina está regulado por la Ley N° 25.506 de Firma Digital, y tiene la misma validez legal que la firma manuscrita.

En el ámbito universitario, la firma digital permite validar actas de examen, resoluciones, certificados y títulos, sin necesidad de la presencia física de las autoridades firmantes. Esto es especialmente relevante en procesos como la expedición de títulos, donde la falta de disponibilidad de autoridades o la necesidad de traslado de documentos puede generar importantes demoras.

La implementación efectiva de la firma digital requiere infraestructura tecnológica, capacitación del personal y adecuación de los sistemas de gestión documental, pero ofrece ventajas decisivas en términos de eficiencia, legalidad y modernización.

### **1.9 Experiencias comparadas en universidades nacionales**

El análisis de experiencias de otras universidades que han avanzado en la digitalización de sus procesos administrativos permite identificar buenas prácticas y modelos replicables.

Universidad Nacional de La Plata (UNLP): Implementó el sistema SUDOCU mediante la Resolución N° 383/21, disponiendo su aplicación gradual en todas las áreas administrativas.

Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam): Estableció la digitalización del expediente de títulos a través de la Resolución N° 427/20.

Universidad Nacional de Cuyo (UNCUYO): Integró el uso de firma digital y expedientes

electrónicos en su normativa interna desde 2022, incorporando mejoras constantes al sistema.

Universidad Nacional de Tucumán (UNT): Comenzó la implementación de SUDOCU en marzo de 2022, con un enfoque progresivo.

Estas experiencias muestran que la digitalización no solo es posible, sino necesaria, y que su implementación —si bien requiere una planificación estratégica— produce resultados concretos en la mejora de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios.

## **4.CAPÍTULO III: ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA**

La presente propuesta busca transformar el circuito administrativo de expedición de títulos en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sede Trelew, mediante la digitalización integral de la documentación y la implementación de herramientas como SUDOCU y la firma digital. Para ello, se definieron estrategias organizadas en torno a objetivos operativos concretos, plazos, recursos necesarios y tareas específicas.

### **1.10 Descripción de actividades y cronograma de implementación**

La estrategia contempla el abordaje progresivo de las distintas etapas del circuito de titulación en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sede Trelew, mediante la digitalización integral de la documentación y la implementación de herramientas como SUDOCU y la firma digital. Para ello, se definieron estrategias organizadas en torno a objetivos operativos concretos, plazos, recursos necesarios y tareas específicas.

### **1.11 Diseño del sistema de digitalización**

Se propone establecer un procedimiento institucionalizado para que la documentación del egresado se reciba en formato digital, mediante un formulario unificado enviado por correo electrónico oficial. A esto se le dará ingreso en SUDOCU con número de expediente digital, siguiendo circuitos automatizados y auditables.

Asimismo, se sugiere que las actas de examen (promoción y libres) sean digitalizadas y resguardadas en servidores institucionales o soluciones de almacenamiento en la nube con respaldo regular.

La plataforma SUDOCU permitirá el seguimiento de cada etapa del trámite, evitando pérdidas, extravíos o redundancias administrativas. También se podrá registrar la fecha exacta de cada intervención (control, firma, elevación) para identificar demoras y cuellos de botella.

### **1.12 Firma digital de autoridades**

Uno de los puntos clave de esta estrategia es la incorporación de la firma digital en la validación de actas, resoluciones y títulos. Esto permitirá evitar la necesidad del traslado físico de documentos, ya que autoridades académicas podrán firmar digitalmente desde cualquier ubicación con su certificado habilitado.

El uso de la firma digital no sólo cumple con los requerimientos legales según la Ley N° 25.506, sino que garantiza seguridad, autenticidad y ahorro de tiempo.

Para ello, se deberá:

Gestionar certificados de firma digital para autoridades (decano, secretario académico, etc.) Capacitar al personal sobre el uso de software de firma digital y validación.

Incorporar la firma digital como etapa obligatoria dentro del circuito de tramitación de títulos

### **1.13 Participación de actores clave y distribución de responsabilidades**

La implementación exitosa de esta propuesta requiere la participación activa de distintos actores involucrados:

Departamento de Alumnos: responsable de digitalizar actas y controlar documentación académica.

Área de Títulos: control y verificación de legajos digitales. Dirección de

Informática: soporte técnico y gestión de SUDOCU.

Dirección General de Títulos y Graduados: validación final y emisión del título.

Cada actor tendrá asignada una etapa del proceso, con tareas bien definidas y trazables. Esta distribución clara de responsabilidades es fundamental para garantizar consistencia y eficiencia en la ejecución del procedimiento.

## **5.Capítulo IV: Análisis de la experiencia**

El presente capítulo aborda la evaluación preliminar del proceso de implementación de la propuesta de digitalización para la expedición de títulos en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sede Trelew. Para ello, se contemplan tanto observaciones internas como insumos obtenidos a través del relevamiento con egresados y personal administrativo.

### **1.14 Observaciones diagnósticas**

Durante el diagnóstico inicial se identificaron diversas situaciones problemáticas vinculadas con:

Demora en la convocatoria de egresados: actualmente, la citación para entregar documentación en la sede puede demorar entre dos y tres semanas. Esta espera se acortaría significativamente mediante formularios digitales con ingreso por correo electrónico institucional.

Traslado físico de documentación: los legajos son enviados por bolsín postal desde la sede a decanato y posteriormente a la Dirección General de Títulos y Graduados. Este sistema es ineficiente, propenso a extravíos y dependiente de la frecuencia del servicio.

Correcciones y observaciones: muchas veces, los expedientes son devueltos por errores (por ejemplo, en el certificado analítico), lo que genera nuevas demoras al tener que rehacer y reenviar la documentación en papel.

### **1.15 Resultados esperados de la implementación digital**

La propuesta de digitalización, estructurada en torno a los objetivos operativos ya desarrollados, prevé los siguientes impactos concretos:

Reducción del tiempo total del trámite: se estima que el proceso completo podría reducirse en al menos un 50%, especialmente en las etapas de presentación y traslado documental.

Mayor eficiencia y organización: la digitalización de actas y legajos permitirá contar con archivos fácilmente accesibles, ordenados y respaldados, evitando pérdidas y duplicación de esfuerzos.

Mejor comunicación entre áreas: el uso de SUDOCU y correo institucional facilitará la articulación entre sede, decanato y rectorado, permitiendo un flujo continuo de documentación sin depender de traslados físicos.

Seguimiento activo del trámite: los egresados y el personal administrativo podrán conocer en qué etapa se encuentra el expediente y tomar acción en caso de demoras.

### **1.16 Validación mediante experiencia comparada**

La comparación con experiencias de otras universidades nacionales como la UNLP, UNLPam o UNCUIYO permite sostener que la digitalización, acompañada por la firma digital, ha producido mejoras significativas en los tiempos y la trazabilidad de los trámites de expedición de títulos.

Estas instituciones han logrado implementar procedimientos estandarizados que reducen la carga administrativa, mejoran la satisfacción del egresado y fortalecen la imagen institucional. En este sentido, la propuesta presentada es técnicamente viable, legalmente sustentada y adaptable a la realidad operativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sede Trelew.

## **5.4 Análisis de resultados de la encuesta diagnóstica aplicada al nivel Universitario**

Con el objetivo de complementar el diagnóstico institucional y obtener una perspectiva más amplia sobre la implementación de herramientas digitales, se llevó a cabo una encuesta dirigida a 32 trabajadores y trabajadoras de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (UNPSJB). Los participantes pertenecen a distintas áreas: Facultades, Delegaciones Zonales, Secretaría de Ciencia y Técnica, y Rectorado.

El propósito de este relevamiento fue conocer el nivel de utilización del sistema SUDOCU, el estado de implementación de la firma digital y la percepción general sobre el circuito actual de expedición de títulos universitarios.

Los principales resultados fueron los siguientes:

Uso del sistema SUDOCU: La mayoría de las personas encuestadas manifestó utilizar SUDOCU, lo que indica un avance positivo. Sin embargo, se detectó que su implementación aún no es uniforme en todas las áreas administrativas.

Capacitación insuficiente: Más del 50% de los encuestados señaló no haber recibido capacitación formal para utilizar SUDOCU. Esto representa una limitación para su uso eficiente y podría derivar en errores o subutilización del sistema.

Percepción sobre la herramienta: Aunque muchas personas valoran SUDOCU por su capacidad para mejorar el seguimiento de los trámites, también mencionaron que al principio resulta poco intuitivo y que requiere tiempo para familiarizarse con su funcionamiento.

Firma digital: Se identificó un uso parcial de esta herramienta. Sólo algunos agentes

administrativos y autoridades la utilizan con frecuencia, lo que obliga a seguir recurriendo a documentos impresos en varias etapas del trámite.

Tramitación de títulos: Existe un consenso generalizado en que el proceso es lento, con múltiples pasos realizados de forma manual, escasa coordinación entre oficinas y falta de herramientas digitales integradas en todo el circuito.

Entre las sugerencias más mencionadas por los encuestados para mejorar el proceso, se destacan:  
Aplicar SUDOCU en todas las instancias del trámite de expedición de títulos.

Ofrecer capacitaciones sistemáticas y obligatorias sobre el uso del sistema y la firma digital.

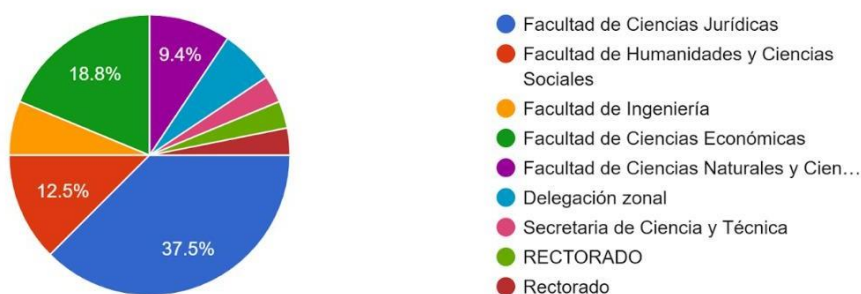
Implementar la firma digital en todas las etapas del procedimiento.

Establecer mecanismos de seguimiento y control de tiempos para identificar y resolver cuellos de botella administrativos.

En síntesis, los datos obtenidos reflejan avances significativos en la digitalización institucional, aunque aún persisten desafíos vinculados a la capacitación, la homogeneidad en el uso de herramientas digitales y la integración total del circuito. La encuesta permitió identificar oportunidades concretas de mejora y confirmar la necesidad de continuar fortaleciendo la modernización de los procesos administrativos universitarios.

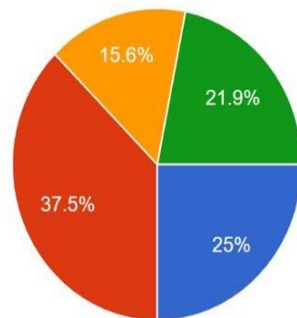
#### 1-Facultad o unidad académica en la que trabaja

32 respuestas



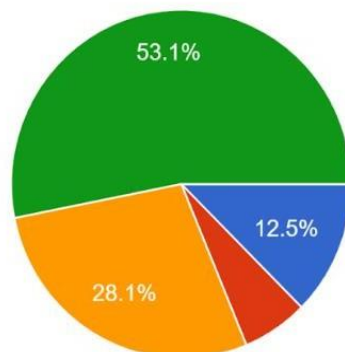
## 2-Sede en la que se desempeña:

32 respuestas



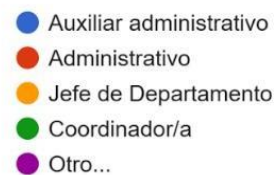
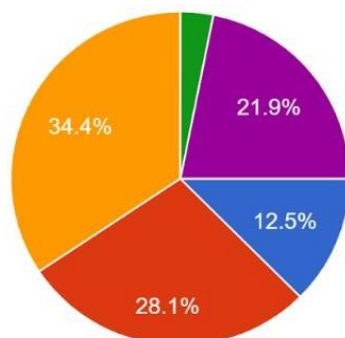
## 3. Antigüedad en la universidad

32 respuestas



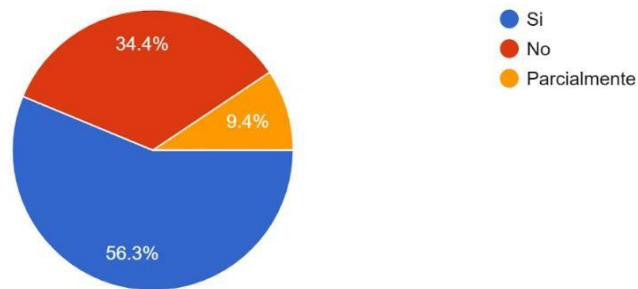
## 4. Cargo o función dentro del área administrativa:

32 respuestas



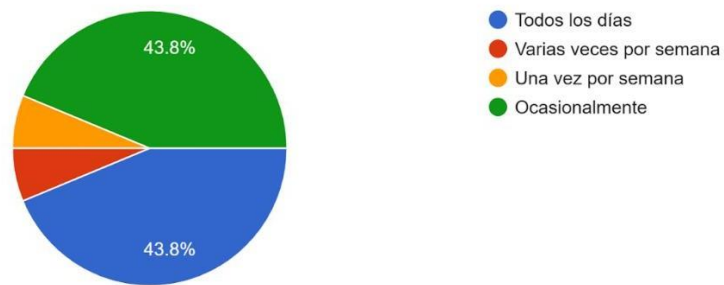
5. ¿Participa directamente en el proceso de expedición de títulos?

32 respuestas



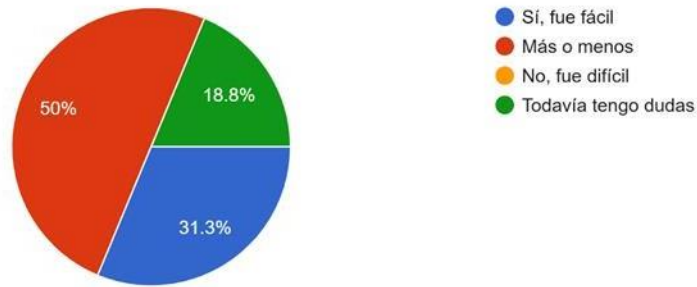
6. ¿Con qué frecuencia utiliza el sistema SUDOCU para gestionar títulos?

32 respuestas



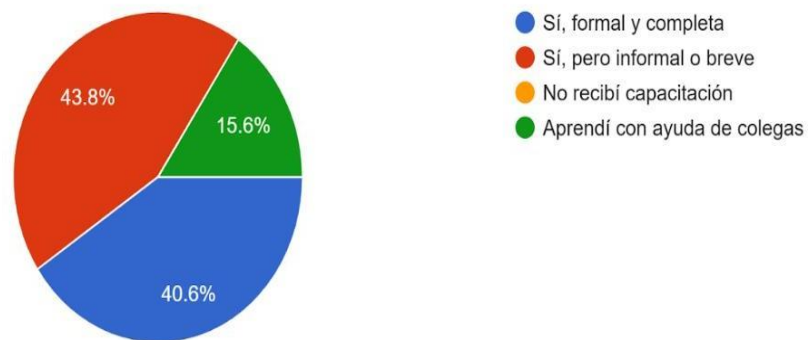
### 7. ¿Le resultó fácil aprender a usar SUDOCU?

32 respuestas



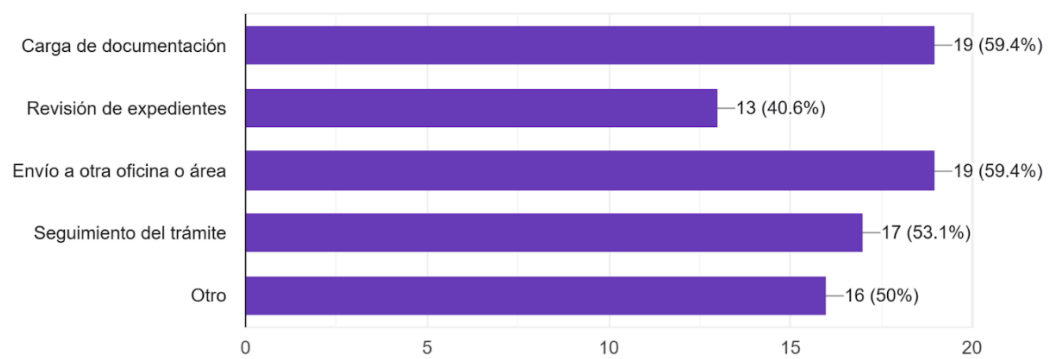
### 8. ¿Recibió capacitación para utilizar SUDOCU?

32 respuestas



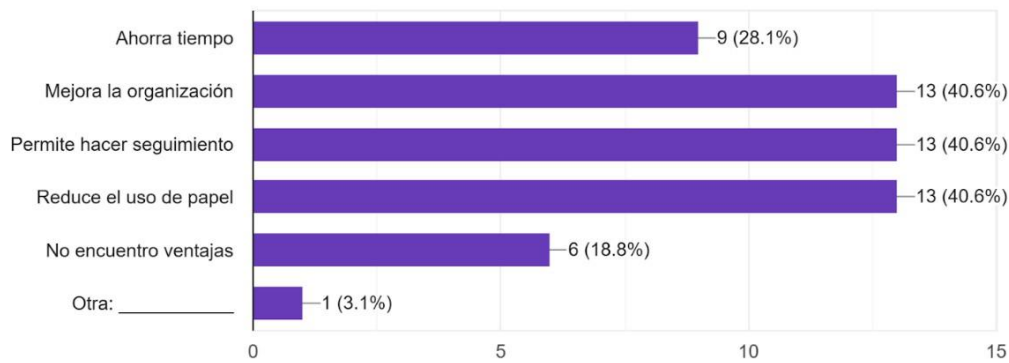
### 9. ¿Qué pasos realiza en SUDOCU durante el trámite de títulos?

32 respuestas



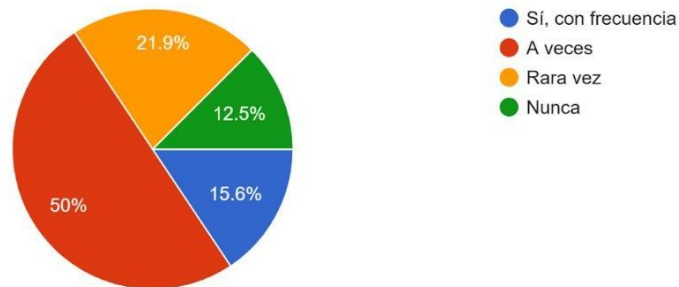
### 10. ¿Cuáles son las ventajas de usar SUDOCU en este proceso?

32 respuestas



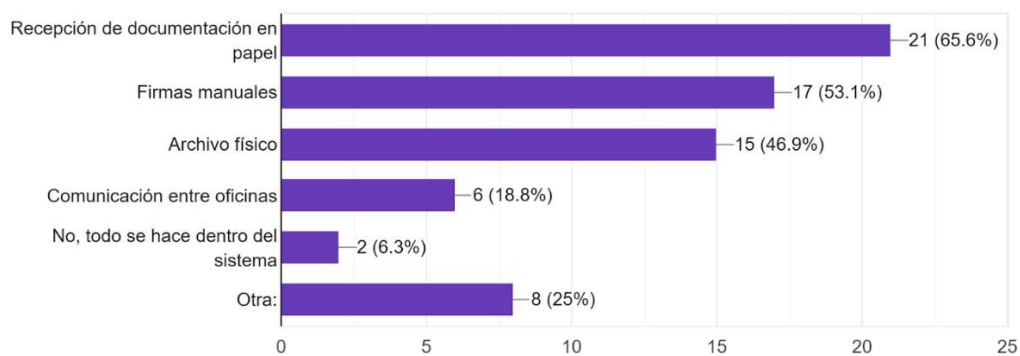
### 11. ¿Ha tenido problemas técnicos al usar SUDOCU?

32 respuestas



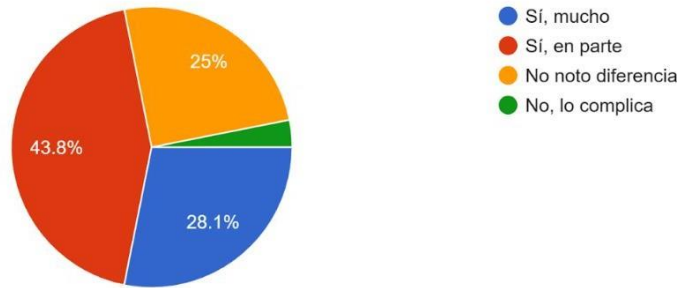
### 12. ¿Hay partes del trámite de títulos que aún se hacen fuera del sistema?

32 respuestas



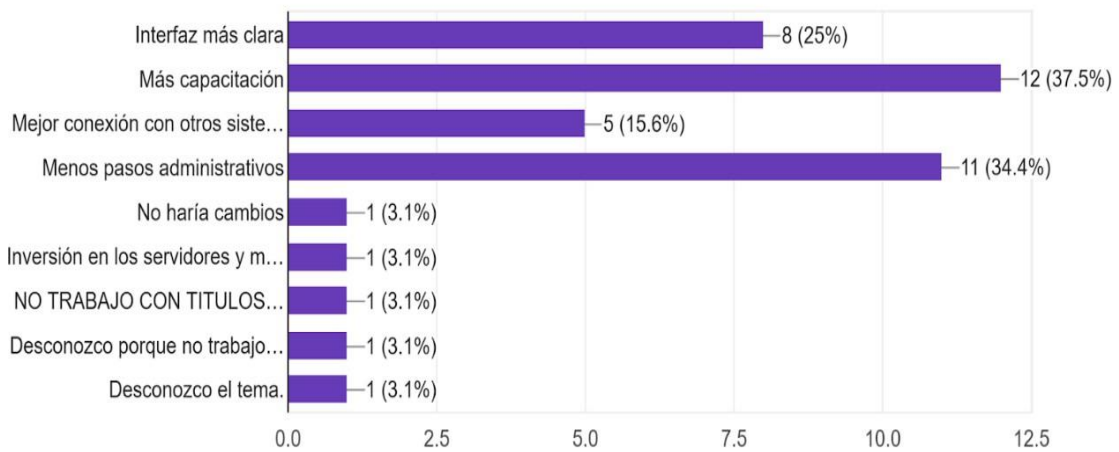
14. ¿Considera que el uso de SUDOCU agiliza el trámite de títulos?

32 respuestas



15. ¿Qué mejoraría del sistema SUDOCU en relación al trámite de títulos?

32 respuestas



## **6. Conclusión**

A lo largo de este trabajo final, pude aplicar muchos de los conocimientos que adquirí durante la Tecnicatura en Gestión y Administración de Universidades. En particular, comprendí la importancia de modernizar los procesos administrativos para que sean más eficientes, claros y útiles tanto para quienes trabajan dentro de la universidad como para los estudiantes y egresados.

El análisis del proceso de expedición de títulos en la Facultad de Ciencias Jurídicas de la UNPSJB me permitió ver cómo el uso de herramientas como SUDOCU y la firma digital no solo es posible, sino necesario para mejorar los tiempos y evitar errores o demoras. También confirmé que muchas veces los problemas no se deben solo a la falta de tecnología, sino a la falta de capacitación, coordinación y seguimiento entre áreas.

Creo firmemente que una gestión universitaria eficiente tiene que estar basada en procedimientos claros, digitalizados y bien comunicados. Este trabajo me ayudó a fortalecer esa idea, y me motivó a seguir formándome para contribuir a una universidad pública más moderna, accesible y organizada.

## **7.Bibliografía**

Argentina. Congreso de la Nación. Ley N° 25.506 sobre Firma Digital. Boletín Oficial, 14 de diciembre de 2001.

Consejo Interuniversitario Nacional (CIN). Lineamientos para la modernización de la gestión universitaria. CIN, 2018.

Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (UNPSJB). Resolución Rectoral R/9 N° 148/2021. Implementación del Sistema SUDOCU. Boletín Institucional, julio de 2021.

Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Resolución N° 383/21. Implementación del sistema SUDOCU.

Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam). Resolución N° 427/20. Digitalización del expediente de títulos.

Universidad Nacional de Cuyo (UNCUYO). Secretaría de Transformación Digital. Implementación del sistema de expedientes electrónicos versión 1.7.5. Comunicación institucional, julio de 2024.

Sistema de Información Universitaria (SIU). SUDOCU: Sistema Único de Documentación Universitaria. Sitio oficial: <https://siu.edu.ar/sudocu>

Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS). Desarrollo del sistema SUDOCU. Dirección General de Informática, 2018.